



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

Serviços Públicos Estaduais	
Processo nº	E-12/003/633/2014
Data	11/12/14
Assunto	53
-15.522.3480-3	

**Processo n.º :** E-12/003/633/2014.  
**Data de autuação:** 11/12/2014.  
**Concessionária:** CEG.  
**Assunto:** OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA  
AGENERSA, REFERENTE A DEMORA NA  
PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE RELIGAÇÃO DE GÁS.  
OCORRÊNCIA N.º 226 2014  
**Sessão Regulatória:** 19/06/2015

### RELATÓRIO

O presente processo foi iniciado pelo Protocolo Geral, por determinação da Secretaria Executiva, tendo em vista CI AGENERSA/OUVID n.º 218, de 10/12/2014, através da qual a Ouvidoria informou à Secretaria Executiva a existência da ocorrência n.º 2262014 Concessionária CEG - que versa sobre a reclamação da Senhora Roselise Barcelos sobre a demora na religação do gás de sua residência.

Na supracitada correspondência interna consta o seguinte histórico, *in verbis*:

*"Venho solicitar orientações de como proceder com relação à ocorrência n.º 2262014, registrada nesta Ouvidoria e enviada à Ceg e 04/12/2014 para tratar de reclamação da Sra. Roselise Barcelos sobre a demora na religação do gás de sua residência, solicitada desde o dia 17/11/14.*

*No dia 05/12/14, a Concessionária respondeu:*

*'Informamos que a visita para verificar as condições de segurança do imóvel ocorreu no dia 28/11. Na ocasião foi identificado escapamento na ramificação interna menor que cinco litros/hora. Esclarecemos que a vistoria para instalação do medidor está agendada para amanhã, 9/12. Acrescentamos que na quarta-feira, 10/12, entraremos em contato com a resposta definitiva sobre o tema.'*



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: Polícia Estadual  
 Processo nº E-101003/1624/2014  
 Data 11/12/14 Fls.: 51  
 Rubrica: L. 50.222480-3

*Em 10/12/14, enviei à Ceg uma SNS solicitando o envio do histórico de contatos, agendamentos e atendimentos prestados à cliente, e no mesmo dia recebi a seguinte resposta:*

*'(...) Segue abaixo o histórico do cliente:*

- 17/11: Cliente solicitou gás através do Call Center;*
- 21/11: Cliente entrou em contato para saber o andamento de sua solicitação;*
- 28/11: Realizada visita para verificar as condições de segurança do imóvel (escapamento na ramificação interna <que cinco litros/hora);*
- 5/12: Cliente registrou reclamação na Agenersa;*
- 9/12: Medidor instalado;'*

*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 religação de gás.*

*Informo que não há outro processo regulatório tratando desta ocorrência.*

*Em anexo segue cópia do histórico da ocorrência." (grifos no original)*

Posteriormente, através do Ofício/AGENERSA n.º 748/2014, foi dada ciência da abertura do processo à Concessionária CEG.

Ato contínuo, em reunião interna, o referido processo foi distribuído a minha relatoria, de acordo com a Resolução do Conselho Diretor n.º 474/2014 (fls. 08).

Instada a se pronunciar, a Câmara de Energia desta AGENERSA, preliminarmente, solicitou à Concessionária CEG que se manifestasse quanto à ocorrência em apreço, na forma do Ofício CAENE n.º 002/15 (fls.11).

Por sua vez a CEG, atendendo ao pedido da CAENE, apresentou como resposta os registros da citada ocorrência extraídos do seu sistema, conforme DIJUR-E-060/15 (fls.14/17).



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

Processo Administrativo Estadual
Nº E-121203/631/2014
Fls.: 55
Rubrica: C. E.S. Nº 23780 3

A Câmara de Energia, com base na documentação acostada a estes autos, emitiu o parecer às fls.18/19, concluindo pelo descumprimento do Anexo II, Parte 2, Item 13-A, corte/religação em instalações já existentes, bem como da Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão, em consequência da demora verificada, 22 (vinte e dois) dias, para atender à solicitação do cliente, de acordo com o seguinte:

“(…)

- No dia 17/11/14, Cliente solicitou a religação de gás da sua residência;
- No dia 21/11/14, Cliente entrou em contato para saber o andamento de sua solicitação;
- No dia 28/11/14, Realizada a vistoria para verificar as condições de segurança do imóvel;
- No dia 05/12/14, Cliente registrou reclamação na AGENERSA;
- No dia 09/12/14, medidor foi instalado.

A Concessionária poderia ter enviado uma equipe de imediato ou no mais tardar em exatas 24 horas depois do comunicado para religar o fornecimento de gás do cliente, evitando assim todo o aborrecimento gerado. Antevendo a defesa da CEG no que foi citado, esclarecemos que caso a cliente não estivesse apta para a sua religação a Concessionária poderia suspender o serviço, não comprometendo a segurança das instalações e do cliente. Agindo dessa forma citada estaria envidando os esforços e ações necessárias para cumprir os prazos vigentes do contrato de concessão, Anexo II, Parte 2, Item 13-A, corte/religação em instalações já existente, bem como, a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do contrato de Concessão.

Diante do exposto acima, fica comprovada uma má prestação de serviço por parte da Concessionária, pois a mesma demorou aproximadamente 22 dias para atender a cliente, extrapolando e



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

Serviços Público Est...
Processo nº E-12/201633/2014
Data 11/10/14 Fls.: 56
Rubrica: S. ID 5023480.3

*... muito o tempo máximo para corte/religação que é de 24 horas.  
Prazo este que a Concessionária negligência claramente. (...)*

A douta Procuradoria, em exame preliminar dos autos em apreço, opinou, em síntese, pela observância dos princípios do contraditório e ampla defesa, ressaltando a necessidade *"(...) de se oportunizar o exercício do contraditório pela Concessionária CEG, notadamente porque consta parecer conclusivo da CAENE. (...), sugerindo, por fim, o seguinte: (...) i) manifestação Concessionária CEG ao inteiro teor dos autos, notadamente em relação aos termos do parecer conclusivo CAENE, oportunizando-se, em seguida, nova manifestação da CAENE; iii) retorno dos autos a esta Procuradoria para análise final do mérito."* (sic) (fls. 22/23).

Em razão da proposta formulada acima pela douta Procuradoria-Geral foi franqueada vista destes autos à Concessionária CEG para se manifestar, no prazo de 10 (dez) dias, oferecendo as alegações que julgasse cabíveis, na forma do Ofício/AGENERSA/CODIR/JB n.º 027, de 09/02/2015 (fls. 24).

A CEG então se manifestou nos termos da Carta DIJUR-E-236/15 (fls.34), onde ratificou as informações anteriormente prestadas, acostadas às fls. 14/17, ou seja: manteve o que foi dito na Carta DIJUR-E-60/15, cujo teor, em ocasião precedente, foi examinado pela CAENE, resultando no parecer antes referido.

Assim sendo o presente processo foi novamente submetido à apreciação da CAENE, que no seu pronunciamento às fls. 36 **manteve integralmente a sua posição anterior**, levando em consideração a inoccorrência de qualquer modificação dos fatos, e conseqüentemente a permanência da mesma situação, expressando-se da forma a seguir reproduzida:

*"(...)*

- A Concessionária enviou a DIJUR-E-236/15, DE 20-02-2015, às fls.24 e consideramos os seguintes pontos:*
- A Concessionária em sua manifestação ratifica as informações constantes das fls. 14 a 17 (DIJUR-E-60/15, de 09/01/15), as quais já foram analisadas no Parecer emanado por esta CAENE às fls.18 e 19.*



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

Serviços Públicos Estadual

Processo nº E-10/003/6231/2014

Data 11.11.2014 Fls.: 57

Rubrica: S. 20-2224803

- *Analisando a DIJUR-E-236/15, não são apresentados fatos relevantes que possam alterar o Parecer emanado por esta CAENE, às fls.18 e 19, mantendo o mesmo na íntegra.*

*É o nosso Parecer."*

Devolvidos os autos à Procuradoria desta Agência, a mesma em pronunciamento conclusivo entendeu, em síntese, que houve responsabilidade da Concessionária CEG e, em decorrência, o descumprimento do Contrato de Concessão no que diz respeito a sua Cláusula Primeira §3º e Anexo II, Parte 2, item 13-A, e IN n.º 19, Capítulo II, artigo 2º, item I, devendo ser aplicadas as sanções ali previstas, em conformidade com o seguinte:

*"(...)*

*Verifica-se, por conseguinte, de acordo com a documentação presente no administrativo, que houve responsabilidade da Concessionária CEG, e conseqüentemente, descumprimento do contrato de concessão, quanto ao estabelecido no §3º. Cláusula Primeira, posto que não se houve de acordo com os princípios ali estabelecidos, Anexo II, Parte 2, Item 13-A, corte/religação em instalações já existentes, pois demorou 22 (vinte e dois) dias para o atendimento ao cliente.*

*As explicações dadas pela Delegatária, fls. 34, não ilidem sua responsabilidade no evento ali analisado.*

*Isto posto, e com base na manifestação da CAENE, esta Procuradoria opina pela aplicação de sanções previstas no Contrato de Concessão, tendo em vista que a Concessionária descumpriu as normas do referido contrato, traduzidas na Cláusula Primeira §3º (não obedecendo os princípios ali estabelecidos), Anexo II, Parte 2, item 13-A, corte/religação em instalações já existentes e, não prestando por conseguinte um serviço adequado, Lei n.º 8987/95, § 6º.*

*É o nosso parecer."*



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

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/0001633/2014
Data: 11/12/14 Fols.: 58
Rubrica: (S. 2234803)

Notificada para oferecer razões finais, no prazo de 10 (dez) dias, a teor do Ofício AGENERSA/CODIR/JB nº 044/2015 (fls. 43), a CEG, por meio da DIJUR-I-491/15 (fls. 50), parcialmente transcrita abaixo, argumentou, em resumo, que as instalações poderiam estar comprometidas em face do tempo em que o gás canalizado ficou desligado, tendo que realizar procedimentos de segurança e realizar vistoria antes de ligar o gás, medidas que requeriam compatibilização com a agenda do cliente, *in verbis*:

“(…)

*A solicitação teve vez em 17/11/2014, porém merece destaque o fato de que não se tratava de uma mera religação de gás, cujo prazo do Anexo II do Contrato de Concessão é de 24h, como melhor se há de esclarecer.*

*O imóvel ficou sem o consumo efetivo de gás canalizado por aproximadamente um ano – período em que as instalações poderiam ter sido comprometidas ou mesmo resíduos do interior da tubulação poderiam vir a comprometer a vazão do gás com obstrução nos pontos.*

*Dessa forma, como de praxe, a Concessionária não se furtou em realizar procedimentos de segurança e vistoria previamente à ligação do gás. Ocorre que para a realização de tais diligências, fez-se necessário conciliar o atendimento à agenda do cliente.*

*No entanto, apesar da incidência de episódico mero aborrecimento registrado pela cliente pela demora em ser atendida – não fora do prazo do Contrato de Concessão, mas fora de sua disponibilidade de agenda – a Concessionária agiu bem em não atender a solicitação de gás antes de executar os procedimentos de segurança, vez que se revelou necessário a aplicação de resina para sanar escapamentos em instalação. Após, foi agendado com o cliente o retorno para instalação do medidor, o que ocorreu em 09/12/2014, em atendimento à solicitação do cliente, em linha com sua agenda.*



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

Serviços Público Estadual
Processo nº E-12/003/633/2014
Data 11/12/14 Fis.: 57
Rubrica: [assinatura]

*Portanto, ao ter se confirmado correto o caminho percorrido pela CEG em sustar as situações de insegurança que porventura poderiam incidir na utilização do gás canalizado na residência em espeque antes da liberação do fornecimento, pugna-se pelo arquivamento do processo E-12/003.633/2014, sem a aplicação de qualquer penalidade em desfavor da Concessionária CEG."(...)*

**É o relatório**

  
**José Bismarck Vianna de Souza**  
Conselheiro-Presidente-Relator  
ID 44089767



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: E-12/003/633/2014  
11/12/14 Fis.: 60  
Rubrica:   
Tiago da Silva Marra  
Assessor Especial  
ID nº 4422884-0

**Processo nº. :** E-12/003/633/2014.  
**Data de autuação:** 11/12/2014.  
**Concessionária:** CEG.  
**Assunto:** OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA  
AGENERSA, REFERENTE A DEMORA NA  
PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE RELIGAÇÃO DE GÁS.  
OCORRÊNCIA Nº 2262014.  
**Sessão Regulatória:** 19/06/2015.

### VOTO

O presente processo tem por objetivo analisar a ocorrência nº 2262014, que versa sobre a reclamação da Senhora Roselise Barcelos sobre a demora na religação do gás de sua residência.

A ocorrência foi registrada na Ouvidoria desta AGENERSA e remetida à Concessionária CEG em 16-12-2014 (fl.07), em observância aos princípios do Contraditório e da Ampla Defesa.

Conforme se depreende dos autos, a **usuária solicitou o serviço de religação de gás em 17/11/2014** e somente foi **atendida pela CEG no dia 09/12/2014**, ou seja, após o **decorso de 22 (vinte e dois) dias**.

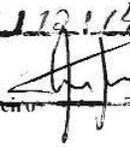
Instada a se manifestar, a CAENE, através do Ofício CAENE nº 002/15 (fls.11), solicitou à Concessionária CEG que se pronunciasse quanto à ocorrência em apreço e recebendo como resposta que o “registro da ocorrência, no sistema da Concessionária (...)” – fls.14/17.

À vista da citada resposta e com base na documentação acostada nos autos, a CAENE emitiu o parecer, às fls.18/19, concluindo pelo descumprimento do Anexo II, Parte 2, Item 13-A, corte/relição em instalações já existentes, bem como da Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão, em consequência da demora verificada de 22 (vinte e dois) dias para atender à solicitação do cliente, superando em muito o prazo previsto para a execução do serviço.

A Procuradoria desta Agência, após pronunciamento da CEG, corroborou o parecer da CAENE, sustentando que houve responsabilidade da Concessionária e, em



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

Serviços Públicos: Estadual  
Processo nº E-12/003/633/2014  
Data 11/12/14 Fls.: 61  
Rubrica:  Tiago da Silva Marra  
Assessor Especial  
ID nº 4422684-0

decorrência, o descumprimento do Contrato de Concessão no que diz respeito a sua Cláusula Primeira §3º e Anexo II, Parte 2, item 13-A, bem como o artigo 2º, item I, da Instrução Normativa AGENERSA/CODIR nº 19/2011, devendo ser aplicadas as sanções ali previstas.

Notificada para oferecer razões finais, no prazo de 10 (dez) dias, a CEG argumentou, em resumo, que não se tratava de uma mera religação de gás, cujo prazo do Anexo II do Contrato de Concessão é de 24h; que as instalações poderiam estar comprometidas em face do tempo, aproximadamente 1 (um) ano, em que o gás canalizado ficou desligado, tendo que realizar procedimentos de segurança e vistoria antes de ligar o gás, medidas que requeriam compatibilização com a agenda do cliente; pugnando finalmente pelo arquivamento dos autos sem aplicação de qualquer penalidade.

No entanto, esta argumentação trazida ao processo em alegações finais pela Concessionária, encontra-se afastada pelo parecer da CAENE, *in verbis*:

“(...)

*A concessionária poderia ter enviado uma equipe de imediato ou no mais tardar em exatas 24 horas depois do comunicado para religar o fornecimento de gás do cliente, evitando assim todo o aborrecimento gerado. Antevendo a defesa da CEG no que foi citado, esclarecemos que caso o cliente não estivesse apta para a sua religação a concessionária poderia suspender o serviço, não comprometendo a segurança das instalações e do cliente. Agindo dessa forma citada estaria envidando os esforços e ações necessárias para cumprir os prazos vigentes do contrato de concessão, Anexo II, Parte 2, Item 13-A, corte/religação em instalações já existente, bem como, a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do contrato de Concessão.(...)”*

Por tais motivos não há como acolher as razões da Concessionária, uma vez que restou evidente o descumprimento dos preceitos legais aplicáveis à matéria e, levando em consideração os posicionamentos da CAENE e da Procuradoria desta AGENERSA, não há como deixar de considerar a Concessionária CEG responsável pela demora no atendimento ao cliente na ocorrência em apreço, atuando, portanto em



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>Serviços Público Estadual</b>	
Processo nº	E-12/003/633/2014
Data	11/12/14 Fls.: 50
Rubrica:	Tiago da Silva Iwano Assessor Especial ID nº 4422607-0

desarmonia com os prazos aos quais deve se submeter, motivo pelo qual sugiro ao Conselho Diretor.

- Aplicar à Concessionária CEG penalidade de multa de 0,00005 (cinco centésimos de milésimo por cento) sobre o seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores a data da prática da infração, pelo descumprimento dos prazos previstos no Anexo II, Parte 2, item 13-A, bem como da Cláusula Primeira, Parágrafo Terceiro, ambos do Contrato de Concessão, tendo em vista a demora no fornecimento de gás ao usuário na ocorrência n.º 2262014, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no artigo 17, VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.
- Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a CAFNE e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 014/2010.

*É como voto.*

  
**José Bismarck Vianna de Souza**  
Conselheiro-Presidente-Relator  
ID 44089767



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

**Serviços Público Estadual**  
 Processo nº E-12/003/633/2014  
 Data 11/06/2014 Fls.: 63  
 Rio de Janeiro, 19 de Junho de 2015  
 Tiago da Silva Marra  
 Assessor Especial  
 ID nº 4422864-0

DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º 2571

DE 19 DE JUNHO DE 2015.

**CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA, REFERENTE A DEMORA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE PELIGAÇÃO DE GÁS. OCORRÊNCIA Nº 2262014.**

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, e tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº E-12/003.633/2014, por unanimidade,

**DELIBERA:**

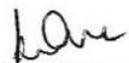
**Art. 1º** - Aplicar à Concessionária CEG penalidade de multa de 0,00005 (cinco centésimos de milésimo por cento) sobre o seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores a data da prática da infração, pelo descumprimento dos prazos previstos no Anexo II, Parte 2, item 13-A, bem como da Cláusula Primeira, Parágrafo Terceiro, ambos do Contrato de Concessão, tendo em vista a demora no fornecimento de gás ao usuário na ocorrência n.º 2262014, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no artigo 17, VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.

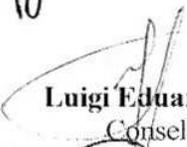
**Art. 2º** - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a CAENE e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 014/2010.

**Art. 3º** - A presente deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

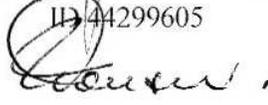
Rio de Janeiro, 19 de junho de 2015.

  
**José Bismarck Viana de Souza**  
 Conselheiro-Presidente-Relator  
 ID 44089767

  
**Roosevelt Brasil Fonseca**  
 Conselheiro  
 ID 44082940

  
**Luigi Eduardo Troisi**  
 Conselheiro  
 ID 44299605

  
**Silvio Carlos Santos Ferreira**  
 Conselheiro  
 ID 39234738

  
**Moacyr Almeida Fonseca**  
 Conselheiro  
 ID 43568076