

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

SERVICO RITELLO ESTADUAL Processo E - 42/003/545 12014 Data 20 140 12014 15. 50 Rubrica 60 504438 2784

Processo no:

E-12/003/545/2014

Data de Autuação:

20/10/2014

Concessionária:

CEG

Assunto:

Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA/Prazo para

atendimento de solicitação de ligação de gás. Ocorrência 272014.

Sessão Regulatória:

26 de Novembro de 2015.

# RELATÓRIO

Trata-se de processo instaurado através da CI AGENERSA/OUVID Nº 191<sup>1</sup>, de 17 de Outubro de 2014, para analisar a demora na ligação de gás.

Resumo dos fatos segundo a Ouvidoria da AGÉNERSA:

"Venho solicitar orientações de como proceder com relação à ocorrência nº272014, registrada nesta Ouvidoria e enviada à CEG em 01/09/14 para tratar de reclamação da Sra. Denise Russo Bastos sobre a demora na ligação do gás de sua residência."

No dia 03/09/14, a Concessionária respondeu as indagações feitas pela Ouvidoria da AGENERSA:

"Informamos que a Senhora Mônica, proprietária da casa, liga constantemente para saber quanto ao andamento do licenciamento da obra junto á Prefeitura. Esclarecemos que a mesma está ciente de todas as informações quanto ao prazo médio. Acrescentamos que o processo (...), no dia 27/8/2014, foi submetido ao relator, que, após análise pode liberar direto para emissão do DARM, que após o pagamento poderá ser realizado o agendamento efetivo ou ser encaminhado para Secretaria e Coordenação de Comissão de obras e reparos da região para que seja realizada uma vistoria e conferência do projeto encaminhado, e se o mesmo condiz com a realidade a ser executada. Salientamos que, em função do processo acima, não temos como garantir os prazos, mas estamos disponíveis para passar informações atualizadas, como fazemos constantemente. Ressaltamos que todos os esforços estão sendo feitos, conforme procedimentos da Companhia."

No dia 04/09/14, enviei a resposta à cliente, que respondeu o seguinte:

'Prezada Senhora Maria Clara Canedo, fico muito grata mais uma vez pelo rápido retorno dado a minha solicitação. Gostaria de deixar registrado que o motivo ao qual fiz a reclamação foi pela falta de número de protocolo e não saber onde recorrer, já que, como informei antes, os atendentes de 0800

1 Fls. 04.



SERVIÇO PITELICO ESTADUAL Processo: 5-12/003/545/2014 Data 20/10/12014Fis. 51 Rubrica 00/10/44382779

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

CEG não sabiam informar nada ou quase nada. E volto a deixar registrado que minha preocupação maior é com a idade avançada de meus pais e a necessidade da utilização do gás. Fico muito agradecida e peço desculpas se causei algum incômodo aos funcionários que estavam agilizando o processo para o licenciamento. Pude também constatar com isto que esta agência reguladora realmente fornece o serviço que anuncia. Estão de parabéns.

Além disso, nesse mesmo dia, informei à Ceg que continuaria aguardando o desfecho do caso, e que só consideraria a ocorrência como respondida depois de finalizado todo o processo.

Dessa forma em 24/09/14, recebi as seguintes informações da Concessionária: 'Em complemento à resposta enviada no dia 3/9/2014, informamos que o cliente foi colocado em carga em 20/9/2014, sob o número de cliente 8059101. Caso entenda necessário, recebemos da Delegação Oeste todo o andamento do processo desde a solicitação de gás, '

No dia 26/09/14, enviei à Ceg uma SNS, solicitando o envio do histórico de contatos, agendamentos e andamentos prestados à cliente, e em 02/10/14 recebi a seguinte resposta: 'Segue abaixo o histórico de atendimentos: (Protocolo) 2-390819522, do dia 4/7/2012: Sra. Monica só queria saber a viabilidade.

(Protocolo) 2-501477119, do dia 14/4/2014; feito contato com Sra. Monica e agendado vistoria para dia 24/04 período manhã.

No dia 28/4/2014 realizada visita com exigências. Entrará em contato para uma nova vistoria após a adequação'.

(Protocolo) 2-503316964 do dia 28/4/2014: A vistoria foi agendada para o dia 5/5. A vistoria não foi realizada, pois o cliente estava ausente.

(Protocolo) 2-507428957 do dia 20/5: De acordo com as informações passadas pela GE responsável 'contato com a Sra. Monica, a mesma informa ter recebido todas as orientações para cumprimentos das exigências, visto imóvel estar em construção. Ciente que quando concluir fará contato para que se inicie processo de licenciamento para construção do ramal. '

(Seguindo o procedimento da Companhia, para iniciarmos o processo de licenciamento, o cliente oriundo do produto casas tem que estar, no momento da vistoria feita pela Equipe Especial, com a instalação interna e PI dentro das conformidades da NT's. Foi disponibilizado para a cliente o telefone da gestora para que, após a regularização, a cliente entrasse em contato direto.



SERVIÇO PÚBLICO ESTADU Processo: 6-42/003/545 120 Data 20 140 120(4515. 52 Rubrica 600 20 44 38 2744

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

No dia 13/6, a cliente enviou uma mensagem de texto para a gestora informando que havia fechado com uma empresa para realizar o serviço. Após concluído, em 10/7, a cliente entrou em contato e informou que as exigências tinham sido concluídas.

Novamente a cliente foi informada do prazo para licenciamento e ainda complementamos que o processo só poderia ser iniciado após o encerramento da copa do mundo, visto o comunicado informado pela Prefeitura. No dia 17/7 foi emitido pela gestora do GE a TPO (Termo de Pedido de Obra) e encaminhada para a confecção do projeto, como condição essencial para dar entrada no licenciamento. No dia 2/8 foi entregue ao primeiro órgão da Prefeitura, a CET RIO. Este setor em questão, é quem internamente encaminhou para a O'COR no dia 27/8 gerando o Nº de processo 26323904/2014. No dia 9/9 após análise, não havendo nenhuma exigência, o processo foi encaminhado para o plenário. Em definição, o projeto foi encaminhado para a gerência d conservação da região (setor que faz a vistoria e conferencia se o projeto encaminhado condiz com a realidade a ser executada.). Foi feito um pedido informal junto à gerencia de conservação, que em caráter excepcional, nos autorizou a iniciar a obra no dia 13/7, não havendo ainda a expedição da licença que seguirá o tramite normal.

(Protocolo) 2-520186779 do dia 4/8/2014: Endereço em processo de licenciamento do ramal.

(Protocolo) 2-523971451 do dia 22/8: Informação referente à solicitação de gás.

(Protocolo) 2-524614068 do dia 26/8: Solicitação/Viabilidade de vendas - Cliente liga para saber o andamento do processo de Nº 26323904/2014.

(Protocolo) 2-524484126 do dia 26/8: Solicitação de gás - Ainda em processo de licenciamento do ramal.

(Protocolo) 2-525667994 do dia 1/9: solicitação de gás/Viabilidade de vendas.

20/9/2014 - O fornecimento de gás da cliente foi liberado.

Ainda no dia 26/09/14, recebi a seguinte resposta da cliente:

'Prezada Sra. Maria Clara Canedo, tudo foi solucionado muito rápido e com muita presteza. Fico grata pelo atendimento feito pela CEG e AGENERSA. Mais grata ainda porque os meus pais agora podem usufruir dos beneficios do gás encanado. É muito bom saber que neste país ainda podemos encontrar entidades fiscalizadoras sérias e com as quais podemos contar. Mais uma vez obrigada, Denise Russo.".

As fls. 07 e 08 constam email enviado pela Sr<sup>a</sup> Denise Russo Bastos à Ouvidoria desta AGENERSA onde ela relata que: "Senhores, peço ajuda para ter informações e solução com relação a solicitação de instalação de gás na Rua (...). Minha irmã, Monica (...), já cumpriu todas as exigências



SERVICO PÚBLICO ESTADUAL Processo E-12/03/543 12014 Data 20 1-10 12014 Fis. 53 Rubrica 00 10 443822774

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

da CEG para a instalação do gás, a CEG já deu ok e disse que abriria um pedido à Prefeitura para licenciamento do ramal que passa em frente á casa. Toda vez que ligamos para a CEG para obter informações, o atendente (que na verdade, são vários e cada um informa uma coisa diferente), até hoje não souberam nos informar se a CEG realmente abriu a solicitação, se realmente tem que ser aberta essa solicitação à Prefeitura, não dão prazo, não tem nada por onde eu possa começar a buscar. Não sabem nem nos informar onde podemos verificar, na Prefeitura, o andamento do pedido - se é que houve algum ou se tem que ter algum. O Maximo que consigo, dependendo do atendente é que esta em andamento e mais nada... No dia 29.08.14 fiz uma reclamação nesta agência reguladora, falei com Carolina, dei todos os dados, expliquei que a CEG fez exigências e que as mesmas foram cumpridas tendo sido dado ok pela CEG.

Informei que a CEG disse que iria dar entrada na prefeitura do licenciamento do ramal. A menina que me atendeu disse que ela ou a chefia iria entrar em contato no mesmo dia, dentro de uma hora, estou esperando até agora!!! Dei os números de telefone de minha irmã Monica (...). Pedi urgência, disse que temos pais muito idosos e possuem dificuldades de tomar banho e cozinhar... Mas até agora nada!!! Não quero acreditar que me disseram que a CEG só tem interesse em colocar gás em prédios porque o retorno é maior, isso não seria justo, porque somos consumidores igual a todos e pagamos impostos e temos o mesmo direito, mas infelizmente acabo tendendo a ter essa impressão pois vejo prédios, aqui mesmo onde moro, mesmo sem já terem sido entregues, a CEG trabalhando na ligação do gás. Por favor, onde mais eu tenho que pedir informações. (...) Senhores: O gás passa em frente à porta da casa. Fico no aguardo de um breve retorno desta respeitosa agência reguladora.".

As fls. 09 e 10 consta email trocado entre a Srª Denise Russo, a Concessionária e a Ouvidoria da AGENERSA onde é relatado através da Srª. Denise "Fico muito grata mais uma vez pelo rápido retorno dado a minha solicitação. Gostaria de deixar registrado que o motivo ao qual fiz a reclamação foi pela falta de número de protocolos e não saber onde recorrer, já que como informei antes, os atendentes do 0800 CEG não sabiam informar nada ou quase nada. E volto a deixar registrado que minha preocupação maior é coin a idade avançada de meus pais e na necessidade da utilização do gás. Fico muito agradecida e peço desculpas se causei algum incômodo aos funcionários que estavam agilizando o processo para o licenciamento. Pude também constatar com isto que esta agência reguladora realmente fornece o serviço que anuncia." Em resposta ao email acima a Concessionária diz que "Informamos que a Senhora Mônica, proprietária da residência, tem ligado constantemente para saber quanto ao andamento do licenciamento da obra junto à Prefeitura.

Esclarecemos que a mesma está ciente de todas as informações quanto ao prazo médio. Acrescentamos que o processo nº 26323904/2014, no dia 27/8/2014, foi submetido ao relator, que, após



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUA:
Processo: 5-12/03/545/2014
Data 20/1-10/2014 is. 54
Rubrica @ 80/44382219

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

análise, <u>pode liberar direto para emissão do DARM</u>, que, após o pagamento, poderá ser realizado o agendamento efetivo ou <u>ser encaminhado para Secretaria e Coordenação de Comissão de obras e reparos da região</u> para que seja realizada uma vistoria e conferencia do projeto encaminhado, e se o mesmo condiz com a realidade a ser executada.

Salientamos que, em função do processo acima, não temos como garantir os prazos, mas estamos disponíveis para passar informações atualizadas, como fazemos constantemente.

Ressaltamos que todos os esforços estão sendo feitos, conforme procedimento da Companhia.".

Através da RESOLUÇÃO DO CONSELHO DIRETOR Nº 461 de 23 de Outubro de 2014, o feito foi distribuído a minha relatoria.

Através do OFÍCIO AGENERSA/SECEX nº 622/2014, foi informado a Concessionária CEG a autuação do presente processo.

Ato continuo os autos foram encaminhados a CAENE, para análise e manifestação.

A CAENE, através do OFÍCIO CAENE Nº 160/14, solicita a Concessionário pronunciamento quanto a Ocorrência em voga.

A Concessionária em resposta ao Oficio supra, encaminha a DIJUR-E-2037/14, "(...) Vimos por meio desta, encaminhar em anexo, registro dessa ocorrência, no sistema da concessionária."

A CAENE, às fls. 25 à 27, émite seu parecer "(...) No dia 14/04/14, Srª Monica recebe ligação da Concessionária, que agenda a vistoria para o dia 24/04/14, pelo período da manhã;

No dia 28/04/14, a Concessionária realiza a visita de vistoria e encontra exigências, a mesma é reagendada para o dia 05/05/14;

No dia 05/05/14, vistoria não realizada devido a Cliente encontrar-se ausente;

No dia 20/05/14, a Concessionária entra em contato com a Srª Monica, a mesma informa estar ciente das orientações para cumprimento das exigências, visto imóvel estar em construção. Ciente que quando concluir fará contato para que se inicie o processo de licenciamento para construção do ramal. (seguindo o procedimento da Concessionária, para iniciar o processo de licenciamento, o cliente oriundo do produto casas tem que estar no momento da vistoria, feita pela Equipe Especial, com a instalação interna e PI dentro da NT's);

No dia 13/06/14, a cliente informa que fechou com uma empresa a realização do serviço.



## Governo do Estado do Rio de Janeiro. Secretaria de Estado da Casa Civil ência Reguladora de Energia e Saneamento Régios do Esta

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL Processo: 5-10/003/545 12014 Data 20 140 12014 Fis. 55 Rubrica 00 3044382774

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

No dia 10/07/14, a cliente entrou em contato e informou que as exigências tinham sido concluídas. A Concessionária informa a Cliente que só poderia iniciar o processo de licenciamento após o termino da copa do mundo;

No dia 17/07/14, foi emitida pela Gestora do GE a TPO (Termo de Pedido de Obra) e encaminhada para a confecção do projeto, como condição essencial para dar entrada no licenciamento;

No dia 02/08/14, é entregue a CET-RIO;

No dia 26/08/14, a cliente liga para saber sobre o andamento do processo e é informada que ainda esta em andamento;

No dia 27/08/14, o processo de nº 26323904/2014 é encaminhado pela CET RIO para O'COR;

No dia 09/09/14, o processo foi encaminhado para o plenário;

No dia 20/09/14, o fornecimento de gás da Cliente é liberado.

A Concessionária poderia ter dado andamento aos tramites necessários para da entrada no licenciamento de execução da obra de ramal externo logo após a Cliente manifestar o pedido de fornecimento de gás, mesmo com a cliente tendo que executar obra de ramal interno. Antevendo a defesa da CEG no que foi citado, esclarecemos que caso a Cliente não estivesse apta para sua ligação a concessionária poderia suspender a execução do ramal até a cliente executar a exigência necessária. Agindo dessa forma citada evitaria tais aborrecimentos a Cliente e estaria envidando os esforços e ações necessárias para cumprir os prazos vigentes do contrato de concessão, Anexo II, parte 2, Item 13-A, construção de ramal em rede de distribuição já existente.

Diante do exposto acima, fica comprovada uma má prestação de serviço por parte da Concessionária, pois, a mesma extrapolou e muito o tempo máximo para a construção de ramal que é estipulado no contrato de concessão em 30 dias. Prazo este que a concessionária negligência claramente. Sendo assim a concessionária descumpre o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, construção de ramal em rede de distribuição já existente, bem como, a Cláusula 1º, Parágrafo 3º, ambos do contrato de Concessão.".

Instada a se manifestar, a Procuradoria sugere "i) manifestação da concessionária CEG ao inteiro teor dos autos, notadamente em relação aos termos do parecer conclusivo da CAENE, oportunizando-se, em seguida, nova manifestação da CAENE; iii) retorno dos autos a esta Procuradoria para análise final de mérito.".

Através do Of. AGENERSA/CODIR/SS nº 16/15, este gabinete solicita a Concessionária que se manifeste a cerca da análise da CAENE ás fls. 25/27, sobre a Ocorrência em análise.



# 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: 6-40,003,545,2019 Data 20,140,2019 Fis. 56 Rubrica 6.0 10.44382774

Através da DIJUR-E-159/2015, a Concessionária informa que após fazer um breve resumo dos fatos diz: "(...) Compulsando os autos, é possível observar o resumido apanhado histórico realizado pela experta Câmara Técnica de Energia - CAENE, da AGENERSA, (...), que permite uma visão de parte dos acontecimentos. Contudo, faz-se necessário realizar alguns apontamentos e prestar alguns esclarecimentos que hão de propiciar o escorreito deslinde do feito.

Sendo certo que desde o inicio da solicitação a CEG prosseguiu atendendo a cliente no rigor profissional e regulatório devido tomamos como termo inicial dos aclaramentos a data de inicio de julho de 2014, 10/07/2014, identificada como o dia em que 'a cliente entrou em contato è informou que as exigências tinham sido concluídas.'

Previamente a essa data, a CEG estabeleceu contato com a cliente e agendou uma visita extra com a finalidade de prestar-lhe alguns esclarecimentos, à titulo de cortesia, visto que a Concessionária tomou ciência de que o profissional contratado pela cliente não tinha certeza do que estava fazendo.

Ao visita-la, foi encontrada uma instalação interna completamente fora dos procedimentos normativos e a mesma foi orientada a contratar uma nova empresa, o que foi prontamente acatado pela cliente e resultou no refazimento das instalações internas.

Após receber retorno da conclusão das obras por parte da cliente, foi providenciado novo agendamento, agora para o dia 10/07/2014, com a equipe especial para vistoria e liberar o endereço, e assim dar inicio ao processo de licenciamento do ramal junto à Prefeitura, procedimento esse de praxe da Cia.

Em 17/07/2014, foi emitido documento interno TPO - termo de pedido de obra, onde se inicia o processo de licenciamento. Nessa altura é dado ciência ao cliente a respeito do prazo médio para o atendimento efetivo de sua solicitação, incluindo ó prazo que toma a Prefeitura até a conclusão da tramitação do pedido de licença e sua concessão de fato.

Visando agilizar o processo de atendimento da solicitação, visto que o pedido de licença ainda encontrava-se em tramitação ordinária no âmbito da Prefeitura, o pedido da cliente foi programado para a inclusão na programação extra, para que a obra fosse iniciada o quanto antes, o que possibilitou o inicio da realização das obras 13/09/2014.

A obra foi concluída em sua parte mecânica em 17/09/2014, e finalizada formalmente para a próxima etapa do atendimento em 19/09/14, com a entrega da documentação e testes exigidos no procedimento da Cia. O agendamento para a instalação do medidor foi programado para o dia 20/09/2014 (...), data em que efetivamente foi realizado e liberado o fornecimento.



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL Processo: 6-12/03/545 1204 Data 20 140 1204 Fls. 57 Rubrica: 00 30 44 382744

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

Dessa forma, diante dos esclarecimentos prestados restam prejudicados os apontamentos constantes do parecer da CAENE em que esta, com base na analise das informações, opinou pela penalização da Concessionária pelo suposto descumprimento do Anexo II, Parte 2, item 13-A, por aparentemente ter sido responsável pela demora no atendimento da construção do ramal em rede de distribuição já existente.

Todavia, destaca-se que a CEG realizou atendimento diligente, no qual foi executada a vistoria no local com o apontamento da necessidade de realização das obras por empresa especializada do mercado e, posteriormente, inclusive realizando visita extra para dar orientação sobre instalações, cuja responsabilidade é estritamente do proprietário do imóvel.

O endereço do cliente demandava a realização de obras pelo mesmo, o que impossibilitou a Concessionária de iniciar a construção do ramal, ficando no aguardo de novo contato do cliente para informar o fim da mesma e atender ao pedido.

Em seu parecer a CAENE alegou que houve demora na prestação, sustentando que esta Concessionária deveria dar entrada no pedido de licenciamento logo após a vistoria, apesar de qualquer pendência necessária. No entanto, o caso em tela, não trata de uma simples pendência para o inicio da construção do ramal, mas sim da realização de obras no endereço do cliente.

Ademais, a Concessionária atuou exatamente como exortou a CAENE, (...), pois suspendeu a execução do ramal até a cliente executar as exigências necessárias, contudo, a CAENE deixou de considerar o fato de que aspectos da obra realizada interferem diretamente no processo de elaboração do projeto de execução de ramal e, consequentemente, o pedido de licenciamento, como, por exemplo, quando não se tem a localização da cabine de medidores, a Concessionária não tem como saber o ponto de entrada do ramal externo, sem o qual não pode finalizar o projeto e dar inicio ao pedido de licenciamento.

Nesse diapasão, após contato do cliente informando o fim das obras, foi confeccionado e aprovado o projeto do pedido de licenciamento e, dado inicio na solicitação de licenciamento para construção do ramal, no âmbito da Prefeitura.

Em seguida, coube a Concessionária aguardar a licença para que pudesse iniciar a construção do ramal.

Nesse ésteio, cumpre-nos informar que <u>em 20/09/2014 o fornecimento foi liberado, pois a</u>

<u>Concessionária, a despeito dos atrasos ocasionados pela espera do contrato do cliente para informar o</u>

fim da obra em seu endereço e a outra espera pela liberação da licença de construção do ramal por



SERVICO PÚBLICO ESTADUAL Processors: 10,003/545/3014 Data 20 /10 2014 Fis. 388 Rubrica 60 15.44382774

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

parte da prefeitura, conseguiu atender à solicitação assim que superados os óbices oriundos de fortuito externo.

Desta formá, resta claro que o retardamento na construção do ramal se deu por razões fora da alçada desta Concessionária, não havendo, portanto, improcedência em seu praticar ou desconformidade às cláusulas concessivas.

Sendo assim, rechaçamos o atual entendimento exarado pela Câmara Técnica, visto que a Concessionária em prazo arrazoado deu andamento as tratativas necessárias ao abastecimento da cliente, em todos os procedimentos que estavam dentro de sua competência.

(...) solicitamos que seja declarada a inexistência de descumprimento contratual por parte da CEG, pois mesmo com as adversidades apresentadas, cuja responsabilidade pertence à terceiros, envidou os esforços necessários ao atendimento da solicitação da cliente em prazo arrazoado."

A CAENE emite novo parecer: "(...) A Concessionária demorou para realizar o atendimento ao cliente, pois apesar dos trâmites necessários para a construção do ramal e exigências, o prazo ultrapassou consideravelmente o estipulado no Contrato de Concessão.

Analisando a DIJUR-E-159/15, não são apresentados fatos que possam alterar o Parecer emanado por esta CAENE, (...), mantendo o mesmo na íntegra."

A Proeuradoria então, após um breve resumo dos fatos emite seu Parecer nº 19/2015 - WAM - Procuradoria da AGENERSA.

"(...)

É o breve relatório.

Da detida analise dos autos, em especial o histórico de atendimento apresentado pela própria Delegatária, é possível verificar que o primeiro contato da usuária com a empresa ocorreu em 14/04/2014, momento em que foi agendada vistoria para 24/04/2014 - [] (dez) dies depois -, sendo efetivamente realizada em 28/04/2014.

Este lapso temporal já seria suficiente para indicar falha na prestação do serviço, já que o instrumento concessivo assina o prazo de 72 (setenta e duas) horas para a realização de vistoria nas instalações internas.

Em 20/05/2014, foi realizada nova vistoria na residência da cliente, ocasião na qual foram identificadas desconformidades nas instalações internas que demandaram a realização de obras no



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL Processo: E-12/03/343 2014 Data 20 110 204Fis. 59 Rubrica © 10.44382779

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

imóvel, finalizadas apenas em 10/07/2014, momento em que a usuária contatou a empresa e novamente solicitou a ligação de gás em seu imóvel.

Após a liberação do imóvel, a CEG informa ter dado entrada no pedido de licenciamento junto à Prefeitura Municipal do Rio de Janeiro na data de 02/08/2014 - após a encerramenta da Capa da Munda -, recebendo as correspondentes autorizações para início das obras apenas em 13/09/2014, data na qual iníciou os procedimentos, finalizados em 20/09/2014, momento no qual a cliente foi colocada em carga.

Cabe sublinhar, como anteriormente apontado, a demora na realização da primeira vistoria no imóvel da cliente, procedimento que já denota a prestação do serviço público em desacordo com o Contrato de Concessão.

No que se refere à execução do ramal externo propriamente, assiste razão à CAENE ao afirmar que 'A Concessionária poderia ter dado andamento aos tramites necessários para dar entrada no licenciamento (...) logo após a Cliente manifestar o pedido de fornecimento de gás mesmo (...) tendo que executar obra de ramal interno.'

Isso porque, o Contrato de Concessão não faz qualquer ressalva quanto à existência prévia de ramal interno para a execução do ramal externo. Não há, em nenhuma das Cláusulas do Instrumento Concessivo, nem mesmo nos Anexos, qualquer condicionante nesse sentido.

Assim, o serviço solicitado seria consideravelmente otimizado se a Delegataria, ao receber o pedido de ligação de gás e constatar a inexistência de ramal externo, diligenciasse junto à Prefeitura do Município do Rio de Janeiro, para a obtenção das licenças pertinentes.

Até mesmo porque, usuária solicitou a ligação de gás para a sua residência em abril/2014, periodo que antecedia a Copa do Mundo e para o qual inexistia qualquer impedimento para a realização de obras na Cidade.

O ramal interno somente foi finalizado pela usuária em 10/07/2014 - quando a mesma contatou a empresa solicitando a ligação -, restando a Delegatária impedida de providenciar as licenças necessárias, pois, de fato, o Decreto 38366, de 11/03/2014 determinava que nenhuma obra fosse durante o período de 22/05/2014 a 18/07/2014.

Nesse sentido, mais uma falha na prestação do serviço pode ser identificada, uma vez que a Delegatária informa te protocolizado os requerimentos pertinentes junto a Prefeitura em 02/08/2014 (...), quando deveria tê-lo feito em 21/07/2014, primeiro dia útil subsequente ao término do período mencionado no Decreto supracitado, de modo a dar um atendimento mais célere à solicitação da usuária, que já se via privada do serviço essencial desde abril/2014.



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL Processo: 5-12003/543 12014 Data 10 1 10 12014 Fts. 60 Rubrica 00 40 443 82774

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

Evidentemente, o período de impedimento pará a realização de obras e o lapso temporal utilizado pela Prefeitura do Município do Rio de Janeiro para a emissão das licenças solicitadas <sup>2</sup>deve ser desconsiderado para o cálculo do tempo total de demora no atendimento à solicitação da usuária.

Contudo, ainda assim, melhor sorte não socorre à Concessionária que, não obstante inexistir qualquer previsão contratual nesse sentido, condicionou a execução de ramal externo à realização dos reparos no ramal interno do imóvel.

Diante do exposto, esta Procuradoria entende que houve descumprimento contratual da Concessionária em razão da demora injustificada no atendimento à solicitação da Reclamante, para a qual possuía prazo específico no Instrumento Concessivo - Anexa II, Parte 2, Item 13-A -, sujeitando-se à aplicação de penalidade com fulcro na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI<sup>3</sup> da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001, de 04/09/2007.".

A Concessionária então é instada a se manifestar em razões finais através do Of. AGENERSA/CODIR/SS nº 100/15.

Através da DIJUR-E- 1049/2015, a Concessionária emite suas razões finais e diz: "(...) cabe salientar que, no presente caso, até o dia 10/07/2014, o imóvel da cliente em comento demandava a realização de obras pela mesma, o que impossibilitou a Concessionária de iniciar a construção do ramal em referência.

Explica-se: aspecto da obra a ser realizada pela cliente interferiam diretamente no processo de elaboração do projeto de execução do ramal em comento e, consequentemente, no respectivo pedido de licenciamento. Por exemplo, a localização da cabine de medidores é essencial para que a Concessionária saiba o ponto de entrada do ramal externo, sem o qual não se pode finalizar o projeto, tampouco dar inicio ao pedido de licenciamento.

Impedem salientar que o presente caso não atinge à discussão ventilada outrora, acerca da necessidade de conclusão de instalações internas para que a Concessionária dê inicio aos procedimentos de execução de ramal, sob o viés da modicidade tarifaria e o desequilíbrio econômico financeiro em potencial caracterizado pela eventual desistência do pedido de solicitação de gás, mas sim a questão eminentemente técnica, fáticas e lógicas, pois resta claro que não havia como a

3 'Art. 17. Sem prejuizo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas à penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO II sempre que, sem justo motivo:

<sup>&</sup>lt;sup>2</sup> Caso esse lapso temporal tenha sido multo extenso, de modo a impedir que, dentro do prazo contratual, fasse possível à CEG obter as licenças e executar o ramal externo - informações que não foram possível verificar, pois o link de consulta de obras da Prefeitura Municipal do Rio de Janeiro - Secretaria Municipal de Obras, estava fora do ar.

VI. deixarem de atingir qualquer uma das Metas de Qualidade e Segurança referidas no ANEXO II dos Contratos de Concessão, nos prazos e condições lá fixados ou em novos prazos fixados pela AGENERSA, aplicando-se, nesses casos, uma penalidade de multa para cada item desatendido.



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUA Processo: E-12/003/343/2010 Data 20/40/2014 61 Rubrica CD 10/44382174

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

Concessionária dar inicio do processo de licenciamento para construção de ramal externo sèm que as obras no imóvel da cliente tivessem sido finalizadas.

Sendo assim, a análise da correção da conduta da Concessionária deve ter como termo inicial a data supramencionada (10/07/2014), tendo em vista ser este o dia em que a cliente entrou em contato com a CEG e informou que as referidas exigências haviam sido cumpridas.

Assim, logo após ser cientificada pela cliente sobre a conclusão das obras, a Concessionária, prontamente, providenciou novo agendamento de visita, a fim de vistoriar e liberar o imóvel em comento e, por conseguinte, dar inicio ao processo de licenciamento do ramal junto à Prefeitura, procedimento esse de praxe da Companhia.

Dessa forma, já em 17/07/2014, foi emitido o documento interno TPO - Termo de Pedido de Obra, quando teve inicio o processo de licenciamento respectivo, o que atesta a eficiência da Concessionária na prestação do presente serviço.

Ainda, visando agilizar o processo de atendimento da solicitação da cliente, visto que o pedido de licença respectivo ainda encontrava-se em tramitação ordinária no âmbito da Prefeitura, período de demora sobre o qual a Concessionária não possui qualquer ingerência, esta Delegatária envidou esforços para a inclusão do requerimento da cliente na programação extra, a fim de que a obra fosse iniciada o quanto antes. Nesse sentido, cabe ressaltar que a obra respectiva teve início em 13/09/2014 (sábado) somente em razão desta conduta proativa da Concessionária.

Dando seguimento ao relato dos fatos, cabe esclarecer que a obra referida foi concluída em sua parte mecânica já em 17/09/2014 e finalizada, formalmente, para a próxima etapa de atendimento, em 19/09/14, com a entrega da documentação e testes exigidos, conforme o procedimento adotado pela Companhia. Assim, o agendamento para a instalação do medidor foi programado para o dia 20/09/2014 (sábado), data em que efetivamente foi realizado e liberado o fornecimento.

Por todo o exposto, há de se concluir que o fornecimento de gás em referência somente foi liberado em 20/09/2014, pois a Concessionária, a despeito dos <u>atrasos ocasionados pela espera do contato da cliente para informar o fim da obra em seu imóvel e pela demora para a liberação da licença de construção do ramal, por parte da Prefeitura, conseguiu atender à solicitação, assim que superados os óbices oriundos de fatos que extrapolam sua esfera de responsabilidade.</u>

Portanto, tendo em vista os esclarecimentos apresentados, verifica-se que restam prejudicados os apontamentos constantes da CAENE (...) e do parecer da Procuradoria (...), nos quais tais órgãos opinaram pela penalização da Concessionária pelo suposto descumprimento do Anexo II, Parte 2, Item



SERVICO PÚBLICO ESTADUAL Processo E-45/003/343/2014 Data 20 140 1204 Fls. 63 Rubrica 00 10.443 82774

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

13-A, no que tange à suposta demora injustificada no atendimento da solicitação da cliente, o que, por certo, não deve prosperar.

Nesse sentido, a CEG requer que seja declarada a inexistência de descumprimento contratual por sua parte, pois, mesmo diante das adversidades apresentadas, atendeu à solicitação da cliente em prazo razoável. Por conseguinte, não que se falar em aplicação de qualquer penalidade a esta Concessionária, em razão dos fatos apresentados nos presentes autos.".

É o relatório.

SILVIÓ CARLOS SANTOS FICRREIRA

CONSELHEIRO - RELATOR



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL Processo E. 12/003/543 2014 Data 20 / 10/2014 Fis. 63 Rubrica (00 10/44382774

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-12/003/545/2014

Data de Autuação:

20/10/2014

Concessionária:

CEG

Assunto:

Ocorrência registrada na Ouvidoria da ÁGENERSA/Prazo para

atendimento de solicitação de ligação de gás. Ocorrência 272014.

Sessão Regulatória:

26 de Novembro de 2015.

# VOTO

Trata-se de processo instaurado através da CI AGENERSA/OUVID Nº 191<sup>1</sup>, de 17 de Outubro de 2014, para analisar a demora na ligação de gás.

Resumo dos fatos segundo a Ouvidoria da AGENERSA:

"Venho solicitar orientações de como proceder com relação à ocorrência nº272014, registrada nesta Ouvidoria e enviada à CEG em 01/09/14 para tratar de reclamação da Sra. Denise Russo Bastos sobre a demora na ligação do gás de sua residência."

No dia 03/09/14, a Concessionária respondeu as indagações feitas pela Ouvidoria da AGENERSA.

A Ouvidora relata que "(...) em 24/09/14, recebi as seguintes informações da Concessionária: Em complemento à resposta enviada (...), informamos que o cliente foi colocado em carga em 20/9/2014, sob o número de cliente 8059101. Caso entenda necessário, recebemos da Delegação Oeste todo o andamento do processo desde a solicitação de gás.".

No dia 26/09/14, foi enviado à Ceg uma SNS, solicitando o envio do histórico de contatos, agendamentos e andamentos prestados à cliente, e em 02/10/14 a Concessionária encaminha a documentação solicitada com seus respectivos protocolos.

Através da RESOLUÇÃO DO CONSELHO DIRETOR Nº 461 de 23 de Outubro de 2014, o feito foi distribuído a minha relatoria.

Através do OFÍCIO AGENERSA/SECEX nº 622/2014, foi informado a Concessionária CEG a autuação do presente processo.

Ato continuo os autos foram encaminhados a CAENE, para análise e manifestação.

4

Fis. 04.



SERVICO PÚBLICO ESTADUAL Processo - 12/003/5451204 Data 20 10 1204 Fls. 64 Rubrica 00 10.44382334

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

A CAENE, através do OFÍCIO CAENE Nº 160/14, solicita a Concessionário pronunciamento quanto a Ocorrência em voga.

A Concessionária em resposta ao Oficio supra, encaminha a DIJUR-E-2037/14, "(...) Vimos por meio desta, encaminhar em anexo, registro dessa ocorrência, no sistema da concessionária."

A CAENE, às fls. 25 à 27, emite seu parecer e informa que ficou "(...) comprovada uma má prestação de serviço por parte da Concessionária, pois, a mesma extrapolou e muito o tempo máximo para a construção de ramal que é estipulado no contrato de concessão em 30 dias. Prazo este que a concessionária negligência claramente. Sendo assim a concessionária descumpre o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, construção de ramal em rede de distribuição já existente, bem como, a Cláusula 1ª, Parágrafo 3°, ambos do contrato de Concessão.":

Instada a se manifestar, a Procuradoria sugere "i) manifestação da concessionária CEG (...).".

Através do Of. AGENERSA/CODIR/SS nº 16/15, este gabinete solicita a Concessionária que se manifeste acerca da análise da CAENE ás fls. 25/27, sobre a Ocorrência em análise.

Através da DIJUR-E-159/2015, a Concessionária após fazer um breve resumo dos fatos alega que: "(...)Em seu parecer a CAENE alegou que houve demora na prestação, sustentando que esta Concessionária deveria dar entrada no pedido de licenciamento logo após a vistoria, apesar de qualquer pendência necessária. No entanto, o caso em tela, não trata de uma simples pendência para o inicio da construção do ramal, mas sim da realização de obras no endereço do cliente.

A CAENE emite novo parecer: "(...) A Concessionária demorou para realizar o atendimento ao cliente, pois apesar dos trâmites necessários para a construção do ramal e exigências, o prazo ultrapassou consideravelmente o estipulado no Contrato de Concessão.".

A Procuradoria então, após um breve resumo dos fatos emite seu Parecer nº 19/2015 - WAM - Procuradoria da AGENERSA.

"(...)

É o breve relatório.

Da detida analise dos autos, em especial o histórico de atendimento apresentado pela própria Delegatária, é possível verificar que o primeiro contato da usuária com a empresa ocorreu em 14/04/2014, momento em que foi agendada vistoria para 24/04/2014" - II (dez) dies depois -, sendo efetivamente realizada em 28/04/2014.



SERVICO PÚBLICO ESTADUAL Processo E- 12/03/843/0014 Data 20/10 204 Fis. 65 Rubrica CO 10.44382774

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

Este lapso temporal já seria suficiente para indicar falha na prestação do serviço, já que o instrumento concessivo assina o prazo de 72 (setenta e duas) horas para a realização de vistoria nas instalações internas.

Em 20/05/2014, foi realizada nova vistoria na residência da cliente, ocasião na qual foram identificadas desconformidades nas instalações internas que demandaram a realização de obras no imóvel, finalizadas apenas em 10/07/2014, momento em que a usuária contatou a empresa e novamente solicitou a ligação de gás em seu imóvel.

(...)

O ramal interno somente foi finalizado pela usuária em 10/07/2014 - quanda a mesma cantatau a empresa solicitando a ligação -, restando a Delegatária impedida de providenciar as licenças necessárias, pois, de fato, o Decreto 38366, de 11/03/2014 determinava que nenhuma obra fosse durante o período de 22/05/2014 a 18/07/2014.

Nesse sentido, mais uma falha na prestação do serviço pode ser identificada, uma vez que a Delegatária informa te protocolizado os requerimentos pertinentes junto a Prefeitura em 02/08/2014 (...), quando deveria tê-lo feito em 21/07/2014, primeiro dia útil subsequente ao término do período mencionado no Decreto supracitado.

(...)

Diante do exposto, esta Procuradoria entende que houve descumprimento contratual da Concessionária em razão da demora injustificada no atendimento à solicitação da Reclamante, para a qual possuía prazo específico no Instrumento Concessivo - Anexo II. Perte 2, Item 13-A -, sujeitando-se à aplicação de penalidade com fulcro na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI<sup>2</sup> da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001; de 04/09/2007.".

A Concessionária então é instada a se manifestar em razões finais através do Of. AGENERSA/CODIR/SS nº 100/15.

Através da DIJUR-E- 1049/2015, a Concessionária emite suas razões finais e diz: "(...) cabe salientar que, no presente caso, até o dia 10/07/2014, o imóvel da cliente em comento demandava a realização de obras pela mesma, o que impossibilitou a Concessionária de iniciar a construção do ramal

VI. deixarem de atingir qualquer uma das Metas de Qualidade e Segurança referidas no ANEXO II dos Contratos de Concessão, nos prazos e condições lá fixados ou em novos prazos fixados pela AGENERSA, aplicando-se, nesses casos, uma penalidade de multa para cada item desatendido.

<sup>2 &</sup>quot;Art. 17. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas à penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO II sempre que, sem justo motivo:



SERVIÇO FUBLICO ESTABLA Processe G- 1/2/003/545/20 Para 20 10 2014 66 Para 20 10 1438 0774

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

em referência.(...), a análise da correção da conduta da Concessionária deve ter como termo inicial a data supramencionada (10/07/2014), tendo em vista ser este o dia em que a cliente entrou em contato com a CEG e informou que as referidas exigências haviam sido cumpridas.

(...)

Dessa forma, já em 17/07/2014, foi emitido o documento interno TPO - Termo de Pedido de Obra, quando teve início o processo de licenciamento respectivo, o que atesta a eficiência da Concessionária na prestação do presente serviço.

Nesse sentido, cabe ressaltar que <u>a obra respectiva teve início em 13/09/2014 (sábado)</u> somente em razão desta conduta proativa da Concessionária.

(...) a obra referida foi concluida em sua parte mecânica já em 17/09/2014 e finalizada, formalmente, para a próxima etapa de atendimento, em 19/09/14, com a entrega da documentação e testes exigidos, conforme o procedimento adotado pela Companhia. Assim, o agendamento para a instalação do medidor foi programado para o dia 20/09/2014 (sábado), data em que efetivamente foi realizado e liberado o fornecimento.

Por todo o exposto, há de se concluir que o fornecimento de gás em referência somente foi liberado em 20/09/2014(...).".

Passo a relatar, em análise aos documentos que informam os autos em epígrafe, e valendo-me dos pareceres dos órgãos técnicos desta Agência reguladora que detêm a expertise no assunto em voga, depreende-se que restou devidamente demonstrado o descumprimento pela Concessionária CEG ao princípio da prestação do serviço público adequado, verificado em relação à inobservância aos prazos contratuais para o atendimento do pedido de ligação de gás (ocorrência nº. 272014).

Cabendo aqui analisar o fato de que claramente em seu histórico de atendimento a cliente só teve sua primeira vistoria agendada para 10 (dez) dias, após sua solicitação. Da detida analise dos autos isto já configura uma má prestação de serviço por parte da Concessionária, já que o instrumento concessivo assinala o prazo de 72 (setenta e duas) horas para a realização de vistoria nas instalações internas.

Apesar das desconformidades da detida ocorrência cabe assinalar, que como disse a Concessionária no período em que a cliente supriu todas as desconformidades no imóvel, havia sim o impedimento de providenciar as licenças junto aos órgãos competentes da Prefeitura Municipal do estado

4



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAI Processo: 5-12/003/545/2019 Data 20 / 10 12019 67 Rubrica 00 10 44382774

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

do Rio de Janeiro, contudo, também cabe assinalar que como disse bem o Decreto 38366<sup>3</sup>, de 11/03/2014 determinava que nenhuma obra fosse praticada no período de 22/05/2014 a 18/07/2014, mas a Concessionária informa em seu histórico de atendimento da ocorrência que somente deu entrada nas licenças em 02/08/2014, quando devia tê-lo feito em 21/07/2014, primeiro dia útil subsequente ao termino do período mencionado no Decreto supracitado.

O período de impedimentos para realização de obras no imóvel e o lapso temporal utilizado pela Prefeitura do Município do Rio de Janeiro para emissão das licenças devem ser desconsiderados para cálculo do tempo total de demora. Contudo com a falha na execução da primeira vistoria e o lapso temporal para entrada junto os órgão competentes das licenças para execução da obra.

Foge da lógica do razoável a atuação eivada de mora pela delegatária e em total dissonância com o princípio da eficiência, já que criou embaraços no atendimento do pedido formulado pela Reclanfante, pleito esse relacionado diretamente à prestação de serviço público de natureza essencial.

EDUARDO PAES

DISPÕE SOBRE A AUTORIZAÇÃO PARA REALIZAÇÃO DE EVENTOS NA CIDADE DO RIO DE JANEIRO, BEM COMO SOBRE A INTERRUPÇÃO DE OBRAS E REPAROS PROGRAMADOS EM LOGRADOUROS PÚBLICOS, NOS PERÍODOS QUE MENCIONA, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O PREFEITO DA CIDADE DO RIO DE JANEIRO, no uso das atribuições que lhe são conferidas pela legislação em vigor e CONSIDERANDO a realização da Copa do Mundo FIFA Brasil 2014 no período de 12 de junho a 13 de julho de 2014, com partidas marcadas para a Cidade do Rio de Janeiro nos dias 15, 18, 22, 25 e 28 de junho e 04 e 13 de julho de 2014; CONSIDERANDO que o período de exclusividade da FIFA tem inicio no dia 22 de maio e término no dia 18 de julho de 2014; CONSIDERANDO o trânsito da Cidade, já saturado, em função de sua frota de mais de dois milhões e meio de veículos, não comporta o fechamento de vias ou obstruções temporárias para receber os milhares de torcedores que acompanharão os jogos da Mundo FIFA Brasil CONSIDERANDO a necessidade de centralizar a coordenação de realização dos eventos que ocorrerão na Cidade do Rio de Janeiro referidos CONSIDERANDO que a realização desses eventos implicará em um aumento natural do fluxo de veículos e pessoas nas vias públicas; CONSIDERANDO que nesse período as obras e reparos programados em logradouros públicos causariam sérios transtornos ao movimento público Ficam revogadas todas as autorizações concedidas para a realização de eventos na Cidade do Rio de Janeiro, no período de 22 julho 2014, correspondente Copa Mundo FIFA Parágrafo Unico - Os pedidos de autorização para realização de eventos que já tenham sido deferidos, bem como todo e qualquer novo pedido de autorização, deverão ser encaminhados à Secretaria Municipal de Ordem Pública - SEOP, que, sem prejuízo das exigências estabelecidas pela legislação em vigor, deverá ainda solicitar parecer à Secretaria Especial de Turismo - SETUR acerca da periodos do evento: nos definidos conveniência oportunidade · de realização Todas as obras e reparos programados em logradouros públicos deverão ser interrompidos pelo período de 22 de maio a 18 de § 1º Em casos excepcionais, devidamente justificados, e a-critério do Presidente da SC/COR, poderão ser toleradas obras e reparos período especificado. programados § 2º As licenças com prazo em vigor, que forem afetadas pelo disposto no artigo anterior, serão automaticamente prorrogadas por obras. dias, da data da liberação iguni número de partir vigor publicação. na. data Decreto sua Cidade. 2014: 450° da fundação da Rio de Janeiro. 11 de тагсо ano

<sup>3</sup> DECRETO Nº 38366 DE 11 DE MARÇO DE 2014



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUA Processo: E 12/03/343/2019 Data 20/40/2014 68 Rubrica 60 20/4382774

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

É oportuno ressaltar que, tratando-se de serviço público de gás canalizado, serviço de natureza essencial, deve a CEG prestá-lo na maior dimensão possível, atendendo sempre e pontualmente às demandas principais dos usuários/consumidores, incidindo diretamente o princípio da eficiência, no sentido de que as concessionárias e permissionárias tem o dever de manter adequado o serviço que executa o que implica na observância às condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

Vale lembrar que diante da verificada prestação inadequada do serviço público, esta Autarquia tem o dever de penalizar a Concessionária em consonância com os ditames estabelecidos pelo Instrumento Concessivo, conforme reza o princípio da legalidade, razão pela qual feri a lógica do razoável qualquer alegação tendente ao afastamento da responsabilidade da delegatária, sob pena de violação ao princípio da legalidade estrita.

Considerando assim que o lapso temporal, que traduz inequívoca prestação inadequada de um serviço público de natureza essencial, traduzindo infração de natureza grave, assim sendo passível de aplicação de penalidade de multa no patamar de conforme Cláusula primeira e Dez do Instrumento Concessivo c/c o art. 17, inciso VI da Instrução Normativa 001/2007.

Diante do exposto, e considerando os elementos informadores do presente processo, creio que resta evidente a responsabilidade da Concessionária CEG, razão pela qual, sugiro ao Conselho Diretor:

I - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,00065 % (cinco centésimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base no Anexo II, parte 2, item 13-A do Contrato de Concessão e no Art. 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001 de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados no presente processo;

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

É como voto.

SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA

CONSELHEIRO - REVATOR



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 PUBLICO ESTADUAL Processo 6- 12 km 3 kg 3 /2014 Data 20 1 10 10 14 18 69 Rubrica 20 10 44 38277 9

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2747

, DE 26 DE NOVEMBRO DE 2015.

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRENCIA REGISTRADA
NA OUVIDORIA DA AGENERSA/PRAZO PARA
ATENDIMENTO DE SOLICITAÇÃO DE LIGAÇÃO DE
GÁS. OCORRÊNCIA 272014.

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-12/003/545/2014, por unanimidade,

## DELIBERA:

Art. 1º Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,00005 % (cinco centésimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base no Anexo II, parte 2, item 13-A do Contrato de Concessão e no Art. 17, inciso VI, 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 as Câmaras CAENE e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007;

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

Rio de Janeiro, 26 de Novembro de 2015.

José Bismarck V. de Souz Conselheiro-Presidente/

4 ID 44089767

Silvio Carlos Santos Ferreira Conselheiro-Relator

ID 39234738

Luigi Edwardo Troisi

Conselheiro ID #4299605

Roosevelt Brasil Fonseca

Conselheiro

Moacyr Almeida Fonseca

Conselheiro ID 43568076

#### DELIBERAL

Art.1\* - Horsebyger a sturricação do terfine de GLP on Cl GEG MIC. a vigovarem a partir de 01/12/2015, como esg

TARIFAS CEG HIN			-
Date Vigencia		3003204	_
Custo GLP Res.		D.84786	
CLINE GLP ING		2.64786	
Fator impustos GLP flag	densiel + To Reprisolo	D.2000	
Fame Enposters GLP testa	getial + Ta Physicinde	D.PROD	Ξ
TIPO DE GAS I CONS BOR	UNI-Frim de Comunto	Suits Limbs	
	and if make	PE 1 m2	
Paniparatal	New strips - Ordina	P.3872.	
enfunction .	New Seign - (RSA)	19.2474	

Art. 2" - Ests Delbumpio entrara em rigor a partir de dela de sua estillación

Rio de Janeiro, 26 de represente de 2015 JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA Conselhero-Presidente LUIGI EDUARDO TROISI Conselhero

MOACYTE ALMEIDA FONSECA Conselhero-Relator

RODSEVELT BRASIL FONDECA Consulters BILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA

AGÉNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SAREAMENTO BASICO BO ESTADO DO RIO DE JAMEIRO

ATO DO CONSELHO-DITETOR DE 20 DE NOVEMBRO DE 2015

CONCESSIONARIA CES - OCCURRÊNCIA ME DISTRADA NA OLVIDORIA DA ASEMER SAJFRAZO FARA ATEMIMENTO DE SOLICI-TAÇÃO DE LIGAÇÃO DE GAS. OCCURRÊNCIA 272014.

O DUNSELMO - UNICTOR DA AGÉNCIA REGULADORA DE ENER GA E SARCAMENTO BASECO DO ESTADO DO NO DE JAMESSO ACCAMINA, or uso de ausa atributojes integras a regimentala, sinci-ses estas o que somis se. Protesso Heginativos el 6. C20036-2028 12 por unarricadora.

#### DELIBERA

All, 1º - Apricar à Connessionème CESI le presidente de la tor de 0,00005 % útuno perdeterno de miseuro par cento horrecture no Celhore 12 forcari muent animatores à puis plus pare base de Amerio S. parte 2, levri 13.4 de Conto posible e no Al. 15, indica 1½, de interactio horrecture SACO IIº 001 de 0408/2507, en datino des tietes apuno SACO IIº 001 de 0408/2507, en datino des tietes apuno la contraction de la contr

Art. 2º - Desembrar à SECEX, juntamente com les Cipramis CAP CAPET à lavrieure de correspondante Auto de Infreção, conforme sução Nacrostica AGENERISA/CD en 2017/2017.

Art. 3º - Esta Delberação envará em vigor na data se sua publica

Ros de Janairo, 25 de reventoro de 2015 JOSÉ BIEMAROK VIANNA DE SOUZA Cerestato Presidente LUMBI EDUARDO TROMI COMERCIO

MOACYR ALMEIDA FONSECA

ROGSEVELY BRABIL FORSECA

SEVIO CARLOS SANTOS FURREIRA

AGÊNGIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JAMEIRO

ATO DO CONSELHO-DIFETOR DE 36 DE NOVEMBRO DE 2015

CONCESSIONARIA CEG - OCORMÉNCIA RE-GISTRADA NA GUADDINIA DA AGENERSA. REFERENTE A PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE LIDAÇÃO DE GAS. OCORRÊNCIA 60 JUNA

O CONSELHO - DIMETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENER-GIA E SANCARIENTO BÁBICO DO BETADO, DO HIO DE JAMESTO -ACIDIERRA, os usos de ausa unitalopões legas e regimentos, serále an vista o que camata se Prosesso Regulatrico d

## DEL-BERA

Aut. 17 - Aplane à Concessionnels CEG, première de multe nu montre la 0,000,00%, piente au 0,000,00%, piente a cinco décimen de militarres per contre de partie de 1,000,00%, piente e contre de militarres per contre e aux fetatramente non cilimate. 12 (duate) messe ambrerone à date le présion de militarres per selection à des présions de militarres de Contretio de Concessión e de 1 (d. militarres de Contretio de Concessión e de 1 (d. militarres de Contretio de Concessión e de 1 (d. militarres de Contretio de Concessión e de 1 (d. militarres de Contretio de Co

Act. 2" - Departurer à Societare Estrutiva, on reniente com a Câ-

Eace Delitioragiles entowed ann vigor our dieds day run pad

Ris de Jameiro. 26 de Yevernisto de 2010 JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA Corselhavo-Prosidento CONTRACTO TROOS MOACYR ALMEIDA FONSECA CONSTRUCTO ROOSEVELT BRASIL FORSECA

SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SAMEAMENTO BÁGICO DO ESTADO DO RID DE JANERO

ATO DO CONSELHO-DIRETUR

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2749 DE 26 DE NOVEMBRO DE 2815

CONCESSIONANIA CEG - AUTO DE NUMA-CAO PENALIDADE DE MINITA - PROCESSO REGULATORIO 6-12000-68073311.

O CONSELMO - DMETOR DA AGNICA REQUILADORA DE EME CA E SAMEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO PAO DE JAMENTA AGUSTANA, NO san De sous avinações legar es regimentes, de set vita a que morta se Pocesso Regularido (\*1 1000-1007/21) por unemodela.

## DELIBERA:

Art. 1º - Conhesio a Arquigração apresariada pela Concessionesa CCG lest Brox du Aulo de Inflaçõe 1º 084/2013, porque lasspeativa para, no mático, resperime a provincias.

An. 2º - timo Democração emisará em vigor no cisto de sua punica ção

AGE BISMARCK VIANNA DE SOUZA CONSERNA-PRINCEIVA LUIGI EDUARDO TROMI Cornelheiro

MOACYR ALMERA PONTECA

ROOSEVELY BRASIL FORSECA

SHIND CARLOS SANTOS PERREIRA

AGÊNCIA REGULADORA DE EMERGIA E SAMEANENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JAMERO ATO DO CONSTLHO-DIRETOR

DE 25 DE NOVEMBRO DE 2015 CONCESSIONÁRIA CES - OCORRÊNCIA Nº

O COMBELHO DIRETOR DA ADÉNCIA RODULAJORA DE EMER-GA E GARCAMENTO BÁBICO DO ESTADO DO MO DO JAMERO -ASENERISA, o uno do a sue a sibulpos Jugas e regionos, o jun-do am sida si que conse na l'hodese "Reguladóra n" E-1200X/800013, por sementadas.

### DOLINCHA:

OCLIBERA:

Apleo: à Conconsimilate CEG, pendidade de muits de 2000/015 junto consistense de militarnes per cantol sobre que se sistemante per partel sobre que se sistemante per partel sobre de la face de messa anticipare à dute de profita de critação, pelo demantiprescela dos prasos previstas no Areso II, Petro J. Des 15A e il, ben canco da Clausala Primaria, Çif e Cibe-sala Counta, §17, sobre de convento de Constante, que como esta o desenso na paradação de serviço bindificado de octoridade no 1940/015 a la volatiquêm persona, com base na Clausala Octorida de Constante de Constante, com base na Clausala Colorida de Constante Constante, com base na Clausala Colorida de Constante de Constante, com base na Clausala Colorida de Constante d

Act. 2". Convenina à Sattesada Enecuève, un torqueto com a Sa-renas de Molton Eurodonio e Setilias e Climan de Errega a co-vision de compassociole desa de infração, nos service de Instantio Normanio AGENERASO nº 05/2007 a de Instanção Normanio AGENERASO P 2 19/2007.

Art. 37 - A presente Dellarreção entresa arti vigor no data da sua po

Ho de Janeiro 36 de conembre de 2016 JOSÉ BIBMARCH VIANNA DE BONZA Conselheiro-Presidente-Resitor LUIDI BOUANDO TROISI Considere

MONGYR ALMEIDA FORSEGA HOOSEVELT SHASE FORECA

BEVIO CARLOS SANTOS SERSEMA

AGÉNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁDICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

ATO DO CONSELHO-BIRETOR

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2755 DE 26 DE HOVEMBRO DE 2015

CONCESSIONARIAS CEG E CEG RIO - DIS-POE BORRE A POLITICA ESTADUAL DE GAS MATURAL RENOVAVEL - DAR

D CONDELHO DOMETOR DA AGÉNCIA REGULADORA DE EMER-GIA É SANKAMENTO RASICO DO 611ADO DO 110 DE 124MENO -AGENERSA, no suo de suos subsulfies labora e rigimentos e de sur vista o por sociale se Posceso Regulatidos si E10000.784/0112 (Aparises Processos) Regulatidos si E10000.784/0112 (Aparises Processos) (Poscesos) Despuésdos si E10000.784/0112 (Aparises Processos) (Poscesos) (Posc

#### OFFIREDA

Art. 1º - Aprover a proposta de melodología de cálitulo do ou der jordenado do gán das Concessionárias CEG e CEG (RD)

Art. P. - Describiror que se Correspiamente. CEO el CEO RIO apreseran a esta AGFAERSA, anass de inicio de realização do investiga projeto faizo a financiario dissidade de india o alaterio operacional que está utilizado pois Biogle.

Art. P. - Outerminer que se Concessionéries CEG o CEG RIO apre-certor a este AGENERIA se devetas autoricoples envices pela Agênda Nacional do Peotico, Gia Maissa y Biotrobustivola - AVE.

Art. 4º - Determinar a abertura de processe específico para inomportramiento dos encuelmentos realizados.

Art. 9º - Celevrisias a SECEX que remela sópio desta recipio á De-critário de Ocosmonhemento Económico, Diorgia, Nabilito e Terrespos - SECEIS.

JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA Conselheiro-Presidente Relent LUIGI EDUARDO TROISI Conselvero MOACYR ALMEIDA FORSEGA. Comunició

ROOSEVELT BRASIL FONSECA

SLVIO CARLOS SANTOS FERREIRA Conseitavo

DEPARTAMENTO DE TRÂNBITO DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS COORDENADORIA DE GESTÃO DE PESEDAS DE 81.52.2015

PRIOC. N° E-12913/22938/2935 - HORII CLAUXID DE AZEVEDO LIS-2004, Australeria Tecnium de Tiderium, ID Funciocol nº 50303335. Alli-TORRIDO a sensificação con tempo de associou nº 50303335. Alli-TORRIDO a sensificação con tempo de associou nº 5030335. Alli-TORRIDO (1. de art. 80, de Decisio nº 2.478776, eo períodos de 80303.2008) a 29.00.2014, a Prisidiante Mandigal no Campos ricio Contractio, et a total de 3.158 dias de contribió, despendando e día 50.15.2014, por ser concomitando com o tempo do DETARRIDO.

FROC, Nº 6-12/961/16265/2015 - CARLOS ADAM CONTE, ID Fun-tional of 20603/33, CONCEDO 09 (Into) means de liberge impetial, período de 18.08.2008 a 18.09.2013.

# DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO COORDENADORIA DE JULGAMENTO DE CONDUTORES DESPACHOS DO COORDENADOR DE 27.11.3816

CESSO Nº JE-F2/403052/2006 - DEJA MUJANES O M ATBONS. IOCESSO AP E-EXISSERIS/2009 - SEJA projektero il referras autro-

PROCESSO W E-124839522009 - SEJA strumbo o referito mini-

nisrelivo. PROCESSO Nº E-12/220024/2816 - SEJA erovinisto is refutbe militir HIDCESSO Nº E-12/29387112911 - SEJA sequivado o referido sonv

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL. LOTERIA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

DESPACHO DO PRESIDENTE DE SUSSOSSI CHERTACHO DEL PRESENTATION DE ANNERSON DE L'ATRECTOR DE L'

## CATEGORIA DE RE 99.000,00

MATTUCÃO, MUNICIPIO	REGUAO:	WALOR PON	TUAÇÃO DIABBIFICAÇÃ	0
Associação Bresi- nita et: Assistin São Gonçeio de pe Exolptio de	Mesopotomo 7	HS 49-700,3040	T light 1	
Apponegito " de Fair a Angoditanto dos Defrosrica de Audicito	Merepultura 1	SIS 48 SMLEASE	2" Legar	
Appociação do Para e Arragostitico Fallate IosEucopolonive de Siku Feldite	hinda e Norues te	R\$ 49.991.6010	Dr bagar	

## **CATEGONIA DE RS 100.000.00**

MERTINGAD MUNIC	ieno:	MEGIADI	NALOR:	POHTUAÇÃO:	FLASHFICAÇÃO:
Parocciopilio (16) Paro e Amegori/Citia F (tosCeficteritio) (tor Viata Rostoni	Audonia :	Bul Florismon	PS 94,640,00	97	7* Legir

Service de As-Compos de umbéca SkelSoytesauss Vane Optakas	distin e Noroes III	RS 90.047,16	34	In Lugar
Accodingle Positions to Pivil Mappy on State to Pivil	Su Humeomic	PS 71.250,00	29 -	2" Lugar
untara Kaler Petrópola ar Sarta Cate los	Mitispollaru 2	HS 12:A24.42	29	e" Lugie
Processories Peo Tenguel Montal de Tiere Mil	Metopoliuru 2	NS 95,850,54	25	Sr Lugar
Austriagia Pas-Magili Wood, do, Magil	Molografileria 1	H\$ 500,000,00	es .	an Eviden

## CATEGORIA DE RE 400.000,00

MITTINGAO:	MUNICIPIO	REGIÃO:	WALOR:	PONTUNÇÃO:	CLARBFICAÇÃO
Alesuciações Nito rolatina dina Dio Aspentos Plividos		Manapollens 1	R\$ 200.640,58	E3	1º Lugar .
Otes Social Do	No ou Ameri	Mringolitana S	H\$ 300,615,00	er.	2º Lugar



