



Processo nº : E-12/003.353/2014  
Data de autuação: 02/06/2014  
Concessionária: CEG  
Assunto: Ocorrência 545658  
Sessão Regulatória: 28 de janeiro de 2016

### RELATÓRIO

Trata-se de Processo Regulatório instaurado através da CI AGENERSA/OUVID n° 118, para apurar a Ocorrência n° 545658, registrada na Ouvidoria da AGENERSA em 30/04/2014, pelo Sr. Gilberto Braga, em nome da cliente Sra. Anna Maria Antunes Braga.

Relata o cliente que em 15/04/2014 entrou em contato<sup>1</sup> com a Emergência da CEG tendo em vista a presença de cheiro de gás no imóvel, em Copacabana. A equipe compareceu prontamente e constatou "vazamento na tubulação" e lacrou o medidor. Segundo o cliente, a equipe de emergência o orientou a entrar em contato com Departamento Comercial para que fosse efetuado o reparo. Acrescenta que ligou para o número informado em sua conta, 0800 0247766, e após ter relatado o problema foi orientado pelo atendente da Concessionária CEG que contactasse uma empresa credenciada para solicitar o reparo.

Ainda segundo o Sr. Gilberto, o atendente apenas confirmou os dados cadastrais e, em seguida, ofereceu-lhe a aquisição do plano mensal de manutenção, mesmo antes de ouvir o relato do problema no imóvel. Descontente, dirigiu-se à Loja da CEG no Botafogo Praia Shopping, "para tentar entender que empresa é esta, pois o serviço que contratamos é da CEG e entendo que esta deveria prestar o tal reparo". Foi mais uma vez orientado a contatar a empresa credenciada que ele identifica como Engetenk, a qual agendou vistoria para 17/04/14. Acrescenta que informou que o imóvel em questão é habitado por sua mãe, idosa, que necessita do fornecimento para manter adequada alimentação e higiene. Entretanto, não conseguiu antecipar o atendimento.

<sup>1</sup> Protocolo CE01414246 - fl. 03.



Na data em questão, a empresa informou a existência de vazamento, mesmo sem detectar o local e sugeriu a troca de toda a tubulação. Neste ponto, o Sr. Gilberto informou da recente instalação de um fogão e solicitou que fosse verificado se por acaso o vazamento encontrava-se no registro de parede do mesmo, o que não ocorreu. Questionou ainda que, uma vez que o vazamento já havia sido detectado pela equipe da CEG, qual seria a razão daquela visita senão sanar o mesmo. Foi esclarecido, então que a visita era somente para a realização do teste de estanqueidade e que, devido ao tamanho do vazamento, não seria possível detectar sua localização.

Em 17/04/14, o cliente registrou uma reclamação na Ouvidoria da CEG em relação à forma como foi atendido. Recebeu como resposta que *"Sendo a GNS uma empresa privada e independente, sempre que há uma reclamação na AGENERSA, que nos seja encaminhada, sobre uma atividade executada por ela, fazemos a intermediação visando, tão somente, atender a solicitação dessa autarquia e os interesses dos usuários de gás canalizado. Porém, é importante deixar claro que o usuário é diretamente atendido pela GNS, que nos envia uma resposta sobre o caso questionado. Encaminhamos a GNS/GAS NATURAL SERVIÇO para as devidas providências. Tão logo tenhamos uma resposta definitiva, entraremos em contato"*.

Reclama ainda, que em 20/04/14 recebeu *"ligação de outra empresa credenciada da CEG, LL Gás Natural, se oferecendo para fazer uma visita para realizar um orçamento"*, e indaga sobre como tal empresa obtivera seus dados. De todo modo, agendou a visita para 21/04/14 e mesmo afirmando mais uma vez sobre a sua suspeita de que o vazamento poderia estar acontecendo em *"função da troca do fogão e registro estarem com problema"*, a situação não foi solucionada.

Assim, por conta própria, o cliente decidiu realizar a troca do registro de parede do fogão, sendo verificado que após a troca não havia mais o vazamento. Em 22/04/15, o Sr. Gilberto Braga entra mais uma vez em contato com a CEG solicitando vistoria para nova verificação das instalações e a religação do gás. A mesma foi agendada para 28/04/15, data quando foi retirado o lacre e colocado em carga.



Como seu contato foi com a CEG e, segundo orientação desta, com a GNS, o cliente questiona o fato de seus dados cadastrais terem sido compartilhados com as empresas Engetenk e LL Gás Natural, sem sua autorização.

Em resposta à Ouvidoria da AGENERSA, através do histórico de atendimento, a CEG<sup>2</sup> esclarece que “*não fornece dados de clientes para empresas*” e repassa a seguinte informação obtida da GNS: “*Informamos que no 15/4/2014 cliente entrou em contato com o nosso Call Center para agendar visita e agendamos atendimento para o dia 17/4/2014. Esclarecemos que na data agendada o atendimento foi realizado pela empresa Engetenk credenciada da GNS e confirmando o escapamento identificado pela emergência da CEG. (...) Acrescentamos que não fornecemos dados de clientes para terceiros Salientamos que todo procedimento esta de acordo com os procedimentos da GNS.*”

Não satisfeita com os esclarecimentos enviados, a Ouvidoria da AGENERSA questiona a CEG o porquê de não ter sido verificada a suspeita do cliente a respeito do problema no registro de parede. Nesse sentido, mais uma vez a CEG encaminha resposta por parte da GNS informando que a Engetenk é uma empresa credenciada da GNS e que a visita ocorreu de acordo com os procedimentos da empresa.

Através da Resolução CODIR nº 442/2014, o processo foi distribuído à relatoria deste Gabinete, que encaminhou os autos para análise da CAENE, a qual oficiou a CEG requerendo informações sobre a ocorrência em exame. A Concessionária limita-se a alegar que o cliente entrou em contato com a GNS, anexando o histórico de atendimento.

A CAENE, à fl. 21, aponta que “*as instalações internas são de responsabilidade do cliente de acordo com o Item 29 do Regulamento de Instalações Prediais (RIP) e os transtornos gerados pelas empresas particulares não são de responsabilidade da Concessionária CEG*”. Entende, no

<sup>2</sup> Dia 06/05/14, fl. 03 e Dia 15/05/14, fl. 04.



entanto, que houve demora da CEG na realização da vistoria para religação do fornecimento de gás, uma vez que o cliente entrou em contato junto à Concessionária em 22/04/14, com atendimento em 28/04/14, descumprindo assim o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, corte/religação, bem como, a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão.

Em manifestações, a CEG<sup>3</sup> salienta sobre a responsabilidade do cliente quanto à manutenção de suas instalações internas e *“ressalta que atuou dentro do escopo de sua competência”*, pugnando pelo arquivamento dos autos.

Através do Ofício AGENERSA/LT nº 018/15<sup>4</sup>, a assessoria deste Gabinete requereu à Concessionária que encaminhasse todas as ordens de serviço e gravações das ligações telefônicas referentes à Ocorrência nº 545658, juntadas aos autos às fls. 48/52 e encaminhadas para exame da CAENE.

Após o exame, a CAENE<sup>5</sup> constata que foi encaminhada apenas uma gravação referente ao primeiro contato do Sr. Gilberto Braga, além da *“ordem de serviço e certificado de inspeção emitidos pela Engetenk em 17/04/2014, informando um vazamento maior que 5 l/h e necessidade de realizar a adequação da ventilação superior”*, porém sem informar a localização em que a adequação da ventilação superior deve ser realizada.

Instada a se manifestar, a Procuradoria<sup>6</sup> da AGENERSA retorna o feito à CAENE rogando esclarecimentos quanto ao Parecer de fl. 21, tendo em vista a Deliberação AGENERSA nº 2.223/14 exarada no âmbito do Processo Regulatório nº E-12/020.327/2012, que considerou *“(…) a Concessionária CEG responsável pelos serviços prestados por terceiros, quando o usuário busca diretamente a Delegatária e é redirecionado, independente de serem os serviços classificados como obrigatórios ou opcionais pelo Contrato de Concessão(…)”*.

<sup>3</sup> DIUR-E-1874/14, fl. 29.

<sup>4</sup> Fl. 41.

<sup>5</sup> Fl. 54.

<sup>6</sup> Fl. 56.



A CAENE<sup>7</sup> esclarece que “a Engetenk, representando a GNS, constatou um vazamento superior a 5 l/h, sendo assim não é realizado o procedimento de aplicação de resina e não é possível ter a localização do vazamento nos trechos em que a tubulação está embutida. Portanto, a Engetenk apresentou a proposta de substituir toda a tubulação”. Acrescenta essa Câmara Técnica que “(...) não há como identificar a localização de escapamentos em tubulações embutidas” e que “(...) a cliente optou, por conta própria, quebrar a parede e realizar a substituição do registro, onde por mera casualidade se encontrava a avaria da tubulação que estava provocando o escapamento”, concluindo por manter o seu parecer anterior à fl. 21.

A Procuradoria em novo parecer<sup>8</sup> corrobora com o entendimento da CAENE, e afirma que “(...) a Concessionária CEG, ainda que responsável pelas suas representadas, no presente caso, está isenta de culpabilidade, no que tange aos procedimentos técnicos adotados, entendendo ainda que inexistente fato que identifique descumprimento ao Contrato de Concessão, a não ser o comportamento indevido quanto ao § 3º, da Cláusula 1ª e o descumprimento do Anexo II, Parte 2, Item 13-A, ocasionado pela demora na realização da vistoria (...) e opina pela aplicação de sanções previstas no Contrato de Concessão (...)”.

Ademais, esse Órgão Jurídico elaborou um despacho<sup>9</sup> à relatoria deste Gabinete, apontando a necessidade de novos esclarecimentos da Concessionária a respeito da mora apontada pelo Sr. Gilberto Braga, uma vez que “em 22.04.2014 foi solicitado pelo mesmo a verificação da inexistência de vazamento e religação do fornecimento do gás, mas somente em 28.04.14 foi realizada a vistoria, com suposta inobservância aos prazos do Instrumento Concessivo”.

Em atendimento aos questionamentos de fl. 67, os quais incluem esclarecimentos sobre o atendimento prioritário ao idoso no âmbito das concessões e da presente ocorrência, a Procuradoria desta AGENERSA<sup>10</sup> se pronuncia, afirmando que “no que tange à ocorrência em tela, o fator a ser analisado não é a condição de idosa da usuária, mas sim os prazos que a Concessionária

<sup>7</sup> Fls. 57/58.

<sup>8</sup> Fls. 59/64.

<sup>9</sup> Fls. 65.

<sup>10</sup> Fls. 68/75.



*possuía para prestar o serviço solicitado e em quanto tempo a empresa efetivamente o prestou", e informa que restou evidenciada a inobservância dos prazos previstos no Anexo II, Parte 2, Item 13-A do Contrato de Concessão, apontando que "conforme leitura do histórico de atendimento disposto às fls.05/07, é possível verificar que no dia 22/04/2014, após realizar a substituição do registro por conta própria, a usuária contactou a empresa solicitando uma vistoria no local - para a qual a Delegatária possuía o prazo de 72 (setenta e duas horas) -, mas a mesma somente ocorreu no dia 28/04/2014, ocasião em que o fornecimento foi liberado".*

Em se tratando do repasse de informações da usuária pela CEG às empresas credenciadas, destaca esse Órgão Jurídico, que "(...) vale relembrar o entendimento firmado no Voto Condutor da Deliberação AGENERSA nº 2223/2014, que considerou tal prática inadequada, determinando, inclusive, a alteração do Item II da Cláusula Décima do Termo de Condições Gerais de Fornecimento da Concessionária CEG, suprimindo a autorização ali disposta".

Já à respeito da relação mantida entre a GNS, Engetenk e LL Gás Natural, acrescenta que "trata-se de matéria alheia à esfera de competência desta Autarquia, por se tratarem de empresas particulares, sobre as quais não possui esta Agência qualquer ingerência", reiterando, por fim, o entendimento firmado nos pareceres anteriores nos presentes autos, e repisando a sugestão de fl. 65, para que a CEG se manifeste "acerca do descumprimento ali apontado, em homenagem às garantias constitucionais da ampla defesa e contraditório".

Assim, em atendimento à sugestão da Procuradoria desta AGENERSA de fl. 65, a relatoria deste Gabinete oficiou à Concessionária através do Of. AGENERSA/CODIR/LT nº 195/2015<sup>11</sup>. Em resposta, a CEG alega que "a solicitação foi feita pela Sra. Anna Braga, em 22/04/2014, e em 28/04/2014 foi realizada a vistoria, ou seja, a Concessionária envidou os esforços necessários para atender a solicitação da cliente em prazo arrazoado, inferior a 10 (dez) dias", entendendo que "(...) atendeu a solicitação da cliente em 6 (dias)", pugnando pela não aplicação de penalidade e o conseqüente arquivamento do processo.

<sup>11</sup> Fls. 79.



Instada a se manifestar novamente, a Procuradoria desta AGENERSA emite despacho<sup>12</sup> no qual pretende obter maiores esclarecimentos da Concessionária quanto à atuação da GNS e de sua terceirizada, motivo pelo qual, a relatoria deste Gabinete oficiou à CEG requerendo tais informações.

Desse modo, em atenção ao Ofício AGENERSA/CODIR/LT nº 219/2015<sup>13</sup>, a Concessionária apresenta a DIJUR-E-1626/15<sup>14</sup>, com pedido de dilação de prazo, o qual foi deferido à fl. 99 do presente.

Por fim, às fls. 101/102, a Concessionária CEG apresenta as suas razões finais através da DIJUR-E-1653/15<sup>15</sup>, retomando os argumentos anteriormente defendidos e acrescentando a informação de que não existe registro de atendimento anterior da CEG, em esclarecimento ao questionado pela Procuradoria desta AGENERSA à fl.84.

É o relatório.

  
**Luigi Troisi**  
**Conselheiro Relator**

<sup>12</sup> Fls. 84.

<sup>13</sup> Fls. 90.

<sup>14</sup> DIJUR-E-1626/15 às Fls. 96/98.

<sup>15</sup> DIJUR-E-1653/15 às Fls. 101/102.



Processo nº: E-12/003.353/2014  
Data de autuação: 02/06/2014  
Concessionária: CEG  
Assunto: Ocorrência nº. 545658  
Sessão Regulatória: 28 de janeiro de 2016

---

**VOTO**

---

Trata-se de Processo Regulatório instaurado através da CI AGENERSA/OUVID nº 118, para apurar a Ocorrência nº 545658, registrada na Ouvidoria da AGENERSA em 30/04/2014, pelo Sr. Gilberto Braga, em nome da cliente Sra. Anna Maria Antunes Braga.

Afirma o cliente que em 15/04/2014 entrou em contato<sup>1</sup> com a Emergência da CEG reclamando sobre vazamento de gás em sua unidade; que a CEG compareceu prontamente, e constatou "vazamento na tubulação", lacrando o medidor; que foi orientado pela CEG a ligar para o número informado em sua conta para realizar o reparo, e que após relatar o problema a Concessionária CEG orientou que contactasse uma empresa credenciada para solicitar tal reparo.

Desse modo, em seu contato no dia 15/04/14 com o Call Center da GNS, o Sr. Gilberto, conseguiu agendar uma vistoria para 17/04/14, sendo a vistoria realizada pela empresa Engetenk, credenciada da GNS; afirma que tentou antecipar o atendimento, informando que o imóvel é habitado por sua mãe, ora pessoa idosa, porém não obteve êxito; que em visita, essa empresa informou existir um vazamento, mesmo sem detectar o local, sugerindo a troca de toda a tubulação e, esclareceu que a visita era somente para a realização do teste de estanqueidade sendo que, devido ao tamanho do vazamento, não seria possível detectar sua localização.

Insatisfeito com a forma com que foi atendido, o Sr. Gilberto, registrou uma reclamação do na Ouvidoria da CEG no mesmo dia, em 17/04/14, e obteve como resposta, em síntese, que a GNS

---

<sup>1</sup> Protocolo CE01414246 - fl. 03.





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 n° E-12/003/353/2014

Data 02/06/2014 Fls.: 111

Rubrica: 44814 28-7

é uma empresa privada e independente, porém existindo reclamação sobre uma atividade executada por ela, a CEG faria a intermediação com o objetivo de somente, atender a solicitação dessa autarquia e os interesses dos usuários de gás canalizado e que ainda, encaminharia a GNS/GAS NATURAL SERVIÇO para as devidas providências.

Em 20/04/14, o Sr. Gilberto afirma que recebeu ligação da LL Gás Natural, se oferecendo para fazer uma visita a fim de realizar um orçamento, e indaga sobre como tal empresa obtivera seus dados; que mesmo assim agendou a visita para 21/04/14, sem obter solução da situação; e assim, por conta própria trocou o registro de parede do fogão, verificando após essa troca que não havia mais o vazamento. Em 22/04/15, entrou novamente em contato com a CEG solicitando vistoria para nova verificação das instalações e a religação do gás, com agendamento para 28/04/15, data quando foi retirado o lacre e colocado em carga.

Ressalta-se que o cliente questiona o fato de seus dados cadastrais terem sido compartilhados com as empresas Engetenk e LL Gás Natural, sem sua autorização, uma vez que seu contato foi com a CEG e, segundo orientação desta, com a GNS; que em resposta à Ouvidoria da AGENERSA, através do histórico de atendimento, a CEG<sup>2</sup> esclarece que não fornece dados de clientes para empresas; e que em novo esclarecimento à Ouvidoria desta AGENERSA, a CEG encaminha resposta por parte da GNS informando que a Engetenk é uma empresa credenciada da GNS e que a visita ocorreu de acordo com os procedimentos da empresa.

Em manifestações da Concessionária CEG<sup>3</sup>, esta limita-se a alegar que o cliente entrou em contato com a GNS, anexando o histórico de atendimento; salienta a responsabilidade do cliente quanto à manutenção de suas instalações internas, ressaltando que atuou dentro do escopo de sua competência; e que quanto à vistoria realizada em 28/04/14, a CEG alega que envidou *os esforços necessários para atender a solicitação da cliente em prazo arrazoado, inferior a 10 (dez) dias*, pugnando pelo arquivamento dos autos.

<sup>2</sup> Dia 06/05/14, fl. 03 e Dia 15/05/14, fl. 04.

<sup>3</sup> DIUR-E-1874/14, fl. 29.



Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/353/2014

Data 02/06/2014 Fls.: 112

Rubrica: [assinatura] 4431478-7

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<sup>4</sup> ao elaborar parecer, destaca que é o cliente que detém a responsabilidade sobre as instalações internas, conforme o Item 29 do RIP, não existindo responsabilidade da CEG sobre os transtornos gerados pelas empresas particulares. Sobre o contato do cliente junto à Concessionária em 22/04/14, com atendimento em 28/04/14, já entende que houve demora da CEG na realização da vistoria para religação do fornecimento de gás, descumprindo assim o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, corte/religação, bem como, a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão.

Em novo parecer<sup>5</sup> da Procuradoria desta Agência, esta corrobora com o entendimento da CAENE, considerando que a Concessionária CEG está isenta de culpabilidade, ainda que responsável pelas suas representadas no que tange aos procedimentos técnicos adotados. No entanto, pela demora na realização da vistoria, opina pela aplicação de sanções previstas no Contrato de Concessão.

Instada a se manifestar sobre os questionamentos<sup>6</sup> os quais incluem esclarecimentos sobre o atendimento prioritário ao idoso no âmbito das concessões e da presente ocorrência, a Procuradoria desta AGENERSA<sup>7</sup> aponta que no presente caso, o que deve-se analisar são os prazos que a Concessionária possuía para prestar o serviço solicitado e em quanto tempo a empresa efetivamente o prestou, e não a condição de idosa da usuária. Ainda, ao se manifestar sobre o repasse de informações da usuária pela CEG às empresas credenciadas, destaca o entendimento firmado no Voto Condutor da Deliberação AGENERSA nº 2223/2014, afirmando que considerou tal prática inadequada.

Já quanto à relação mantida entre a GNS, Engetenk e LL Gás Natural, esse Órgão Jurídico frisa que esta Agência não possui qualquer ingerência, por se tratarem de empresas particulares, sendo matéria alheia à esfera de competência desta Autarquia, reiterando, assim, o entendimento firmado nos pareceres anteriores.

<sup>4</sup> Fl. 21.

<sup>5</sup> Fls. 59/64.

<sup>6</sup> Fls. 167.

<sup>7</sup> Fls. 68/75.



Analisando as informações e documentos constantes nestes autos, assim como os pareceres técnico e jurídico, verifico que o cliente entrou em contato junto à Concessionária CEG em 22/04/14 com a finalidade de agendar vistoria para religação do fornecimento de gás, que somente veio a ocorrer em 28/04/14, ou seja, 6 (seis) dias após o prazo contratual. Nesse sentido, entendo pelo descumprimento do Anexo II, Parte 2, Item 13-A, corte/religação, bem como, a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão.

Quanto à obra ocorrida na parede da unidade pelo próprio cliente, corroboro com o entendimento da CAENE e da Procuradoria desta AGENERSA de que as instalações internas são de responsabilidade do cliente, nos termos do Item 29 do RIP (Regulamento de Instalações Prediais), motivo pelo qual constato que a CEG não possui culpabilidade, ainda que responsável pelas suas representadas, uma vez que se verifica que as mesmas agiram nos conformes com os procedimentos técnicos a serem adotados.

Em se tratando da alegação do cliente quanto ao repasse dos seus dados pela CEG a outras empresas credenciadas, depreende-se que nestes autos não há provas suficientes que comprovem o fornecimento de informações do cliente pela Concessionária CEG.

Por fim, quanto ao atendimento prioritário ao idoso, apesar de no presente processo, o fator relevante a ser analisado não é a condição da usuária, saliento que em situações como esta, a Concessionária deve observar o Estatuto do Idoso (Lei 10.741/2003)<sup>8</sup>.

<sup>8</sup> Art. 3º É obrigação da família, da comunidade, da sociedade e do Poder Público assegurar ao idoso, com absoluta prioridade, a efetivação do direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, à cultura, ao esporte, ao lazer, ao trabalho, à cidadania, à liberdade, à dignidade, ao respeito e à convivência familiar e comunitária. Parágrafo único. A garantia de prioridade compreende: I – atendimento preferencial imediato e individualizado junto aos órgãos públicos e privados prestadores de serviços à população, II – preferência na formulação e na execução de políticas sociais públicas específicas; III – destinação privilegiada de recursos públicos nas áreas relacionadas com a proteção ao idoso; IV – viabilização de formas alternativas de participação, ocupação e convívio do idoso com as demais gerações; V – priorização do atendimento do idoso por sua própria família, em detrimento do atendimento asilar, exceto dos que não a possuam ou careçam de condições de manutenção da própria sobrevivência; VI – capacitação e reciclagem dos recursos humanos nas áreas de geriatria e gerontologia e na prestação de serviços aos idosos; VII – estabelecimento de mecanismos que favoreçam a divulgação de informações de caráter educativo sobre os aspectos biopsicossociais de envelhecimento; VIII – garantia de acesso à rede de serviços de saúde e de assistência social locais; IX – prioridade no recebimento da restituição do Imposto de Renda. (Incluído pela Lei nº 11.765, de 2008).



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-12/003/353/2014

Data 02/06/2014 Fls.: 114

~~Relator:~~

O prazo para corte/relição é de 24 (vinte e quatro) horas e a Concessionária levou 6 (seis) dias para atender, o que no seu entendimento, expressado em sua manifestação<sup>9</sup>, foi eficiente. Mesmo descumprindo o Contrato de Concessão e o Estatuto do Idoso, enfatizou que prestou o serviço em menos de 10 (dez) dias, mostrando franco desconhecimento do Contrato e mais ainda, sem se atentar para o transtorno causado ao cliente, sobretudo idoso, que encontrava-se sem gás em sua residência.

Diante de todo exposto, e atentando-se para as datas dispostas no histórico de atendimento, verifico que restou comprovada a prestação inadequada do serviço público exercido pela Concessionária no caso em questão, ante a demora injustificável no atendimento à solicitação do cliente, em claro descumprimento ao Anexo II, Parte 2, Item 13-A, corte/relição, bem como, a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão.

Isso posto, proponho ao Conselho Diretor:

- 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, aqui considerada a data de 23/04/2014, devido ao descumprimento do Anexo II, Parte 2, Item 13-A (corte/relição) e à Cláusula Primeira, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão, com base na Cláusula Décima c/c artigo 17, VI da Instrução Normativa CODIR nº. 001/2007, devido aos fatos apurados no presente processo;
- Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE e a CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007.

É o voto.

  
**Luigi Troisi**  
**Conselheiro Relator**

<sup>9</sup> Fls. 81/82.



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

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2795

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/353/2014

Data 02/10/2014 Fls.: 115

Assinatura: 4134478-7

, DE 28 DE JANEIRO DE 2016.

CONCESSIONÁRIA CEG - Ocorrência nº. 545658.

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-12/003.353/2014, 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, aqui considerada a data de 23/04/2014, devido ao descumprimento do Anexo II, Parte 2, Item 13-A (corte/religação) e à Cláusula Primeira, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão, com base na Cláusula Décima c/c artigo 17, VI da Instrução Normativa CODIR nº. 001/2007, devido aos fatos apurados no presente processo;

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

Rio de Janeiro, 28 de janeiro de 2016.

  
JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Conselheiro-Presidente

ID 44089767

  
ROOSEVELT BRÁSIL FONSECA

Conselheiro

ID44082940

  
MOACYR ALMEIDA FONSECA

Conselheiro

ID 43568076

  
SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA

Conselheiro

ID39234738

  
LUIGI EDUARDO TROISI

Conselheiro-Relator

ID 44299605