



---

Processo nº:	E-12/003.236/2015
Autuação:	13/05/2015
Concessionária:	CEG
Assunto:	OCORRÊNCIA Nº. 2015002009
Sessão Regulatória:	28 de Janeiro de 2016

---

### RELATÓRIO

Cuida-se de processo instaurado em razão da CI AGENERSA/OUVID N°. 060, de 12 de maio de 2015, distribuído para a minha Relatoria através da Resolução AGENERSA CODIR nº. 490, de 20/05/2015.

Através da citada correspondência interna, a Ouvidoria relatou a reclamação autuada na AGENERSA sob o nº. 2015002009, enviada à CEG em 06/05/2015, informando, inicialmente, que a ocorrência dizia respeito a queixa do Sr. Aldo Newton de Oliveira "(...) sobre demora na religação do gás em seu imóvel" (...)

*"Consumidor em um prédio novo, com 96 apartamentos e mais de 20 moradores, já com gás instalado, aguarda resposta de solicitação de instalação de gás há mais de 15 dias."*

A Ouvidoria relatou, ainda, que no dia 11/05/15 a Concessionária respondeu no seguinte sentido:

*'Informamos que o cliente solicitou gás em 24/4. Em 5/5, cliente entrou em contato com o Call Center para saber o andamento da sua solicitação. Esclarecemos que a visita para verificar as condições de segurança do imóvel ocorreu em 7/5, e o medidor foi instalado na mesma data.'*



Durante a instrução processual, a CAENE solicita<sup>1</sup> pronunciamento da Concessionária acerca da presente Reclamação, que, em resposta<sup>2</sup>, reitera que o cliente solicitou gás em 24/4, esclarecendo que *"a visita para verificar as condições de segurança do imóvel ocorreu em 7/5 e o medidor instalado nesta mesma data."*

Às fls. 19, o Parecer da CAENE constata *"que o cliente só foi colocado em carga em 07MAI, 13 dias após a solicitação, caracterizando descumprimento de prazo estabelecido no Anexo II, Parte 2, Item 13A do Contrato de Concessão."*

Em considerações<sup>3</sup>, a CEG sustenta que *"(...) a Concessionária buscou atender à solicitação do cliente em prazo arrazoado, de modo que não se sustenta sugestão de aplicação de penalidade à Delegatária, devendo o presente processo ser arquivado, sem a aplicação de qualquer penalidade."*

*Subsidiariamente, em linha com o princípio da eventualidade, pede-se que seja reconhecida a global e constante melhoria da Concessionária em mitigar a incidência de casos semelhantes ao objeto dos presentes autos e pugna-se que, em máximo, seja aplicada penalidade de advertência como medida bastante de admoestação e proporcionalidade por parte deste distinto Ente Regulador."*

No Parecer de fls. 41/43, a Procuradoria faz breve relato do feito; afirma ser possível verificar que *"(...) ao compulsar os autos, não foi possível vislumbrar qualquer fator que venha afastar o nexo de causalidade de conduta da Concessionária."*

*O prazo de **24 horas** não foi atendido, restando, desde o primeiro atendimento em **30/12/2014**, caracterizado o descumprimento do Anexo II, parte 2, item 13-A do Contrato de Concessão.*

*Ademais, os demais procedimentos adotados ferem o Contrato de Concessão, em razão de uma **espera de 13 dias** para a realização do procedimento."*

<sup>1</sup> Of. AGERNERSA/CAENE Nº 041/15.

<sup>2</sup> DIJUR-E 749/15.

<sup>3</sup> DIJUR E - 814/15, às fls. 37/38.



Com fundamento no parágrafo terceiro da cláusula primeira, bem como na cláusula quarta do Contrato de Concessão, sustenta que não houve prestação de serviço adequado, sendo certo que *"o tempo de espera do usuário para a conclusão do procedimento de ligação do fornecimento de gás não é razoável, ferindo, inclusive, o princípio da razoabilidade."*

Sustenta, ainda, a atuação ineficiente na presente ocorrência, vez que *"é clarividente que a Concessionária não observou a celeridade e presteza no caso em comento, não considerando que o fornecimento de gás é essencial para a dignidade humana."*

Em razões finais<sup>4</sup>, a CEG repisa o disposto em suas considerações; ratifica, em suma, que envidou os esforços necessários para atender a solicitação da cliente em 13 (treze) dias; afirma que não se sustenta a aplicação de penalidade, devendo o processo ser arquivado; e pugna que, no máximo, *"(...) seja aplicada a penalidade de advertência como medida bastante de admoestação e proporcionalidade (...)".*

É o Relatório.

**Roosevelt Brasil Fonseca**  
Conselheiro - Relator

<sup>4</sup> DIJUR - E - 1613/15, às fls. 62/63.



---

Processo nº:	E-12/003/236/2015
Autuação:	13/05/2015
Concessionária:	CEG
Assunto:	OCORRÊNCIA Nº. 2015002009
Sessão Regulatória:	28 de Janeiro de 2016.

---

### VOTO

Trata-se de apurar ocorrência sobre demora na ligação do gás, solicitada pelo Usuário em 24/4/2015, cujo prazo, de acordo com o item 13A - Anexo II - Parte 2 do Contrato de Concessão, é de 24 (vinte e quatro) horas.

Durante a instrução processual, a Câmara Técnica comprovou o descumprimento do referido prazo contratual, tendo em vista "que o cliente só foi colocado em carga em 07MAI, 13 dias após a solicitação."

O descumprimento contratual foi corroborado pela Procuradoria, que a partir da análise dos fatos relatados, concluiu que "não foi possível vislumbrar qualquer fator que venha afastar o nexó de causalidade de conduta da Concessionária", fundamentando-se na violação do princípio da eficiência do serviço público, vez que não foram observadas celeridade e presteza no caso em tela, destacando que "o tempo de espera do usuário para a conclusão do procedimento de ligação do fornecimento de gás não é razoável, ferindo, inclusive, o princípio da razoabilidade."

Vale ressaltar que, observando-se os princípios do contraditório e da ampla defesa no presente processo regulatório, ao ser instada a se manifestar em Razões Finais, a própria Concessionária admite o atendimento ao Usuário fora do prazo contratualmente previsto, afirmando "que envidou os esforços necessários para atender a solicitação da cliente em 13 (treze) dias<sup>1</sup>."

---

<sup>1</sup> Grifo nosso.



Dessa forma, a aplicação de penalidade é medida que se impõe, sendo certo que o "quantum", ora aplicado, é adequado e exigível para o caso concreto, sendo necessária e corretiva em prol do interesse público no alcance à adequada prestação dos serviços de gás, ressaltando-se, também, que há proporcionalidade na sanção, no sentido estrito da palavra, porquanto será aplicada de acordo com as decisões regulatórias proferidas por este Conselho-Diretor em casos semelhantes.

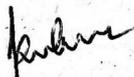
À título de argumentação, legitimando a presente decisão regulatória, ressalto que o princípio da proporcionalidade veda tanto a proibição do excesso, quanto sua proteção insuficiente. Nesse último aspecto, a penalidade aplicada é proporcional à atuação inadequada da Concessionária, comprovada no caso em tela, sob pena de restar ineficiente o exercício do poder de polícia regulatório.

Diante do exposto, proponho ao Conselho-Diretor:

Art. 1º- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento), com base na Cláusula 1ª, Parágrafo 3º; Anexo II, Parte 2, Item 13-A do Contrato de Concessão e no artigo 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados na ocorrência **2015002009**;

Art. 2º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPET, a lavratura do Auto de Infração correspondente, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº001, de 04/09/2007.

Assim voto.

  
**Roosevelt Brasil Fonseca**  
Conselheiro - Relator



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/236/2015

Data 13.05.2015

Rubrica *Alcy* ID: 4414799-9

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

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2805**

**DE 28 de Janeiro de 2016.**

**OCORRÊNCIA Nº. 2015002009 -  
CONCESSIONÁRIA CEG.**

**O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório E-12/003/236/2015, por unanimidade,**

**DELIBERA:**

**Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento), com base na Cláusula 1ª, Parágrafo 3º; Anexo II, Parte 2, Item 13-A do Contrato de Concessão e no artigo 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados na ocorrência 2015002009;**

**Art. 2º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPET, a lavratura do Auto de Infração correspondente, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº001, de 04/09/2007.**

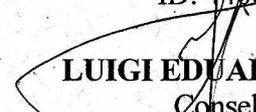
**Art. 3º - Esta Deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.**

**Rio de Janeiro, 28 de Janeiro de 2016.**

  
**JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA**

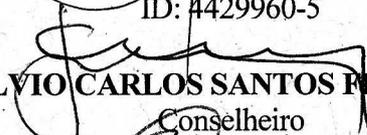
Conselheiro – Presidente

ID: 4408976-7

  
**LUIGI EDUARDO TROISI**

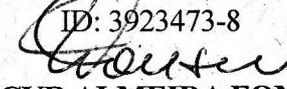
Conselheiro

ID: 4429960-5

  
**SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA**

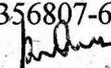
Conselheiro

ID: 3923473-8

  
**MOACYR ALMEIDA FONSECA**

Conselheiro

ID: 4356807-6

  
**ROOSEVELT BRASIL FONSECA**

Conselheiro – Relator

ID: 4408294-0