

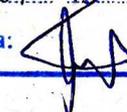


Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual

Processo Nº E-12 / 003 527 / 2014

Data: 07 / 10 / 2014 Fls. 57

Rubrica:  Tiago da Silva Marra  
Assessor Especial  
ID nº 4422664-0

**Processo nº. :** E-12/003.527/2014.  
**Data de autuação:** 07/10/2014.  
**Concessionária:** CEG.  
**Assunto:** Ocorrência registrada na ouvidoria da AGENERSA, referente a prestação de serviço de ligação de gás. Ocorrência n.º 682014.  
**Sessão Regulatória:** 25/02/2016.

## RELATÓRIO

O presente processo foi iniciado pelo Protocolo Geral, por determinação da Secretária Executiva, tendo em vista CI AGENERSA/OUVID n.º 182/2014<sup>1</sup>, meio pelo qual a Ouvidoria informou a existência da ocorrência n.º 682014, aberta para tratar da reclamação da Sra. Mayara da Silva Fonseca sobre demora na religação do fornecimento de gás em sua residência.

Por meio de ofício<sup>2</sup>, a Concessionária CEG foi informada da abertura do processo em apreço.

Em Reunião Interna, através da Resolução n.º 461, de 23/10/2014<sup>3</sup>, o referido processo foi distribuído a minha relatoria.

A Câmara de Energia, após manifestação da Concessionária juntando aos autos histórico da ocorrências com documentos, exarou parecer técnico:

“(…)

*Analizamos o histórico da ocorrência constante de folhas 04 e 05, e-mail constante de folhas 06 e 07, e DIJUR-E-205/14 de folhas 16 a 26, e temos os seguintes pontos a considerar:*

- *No dia 03/09/14, Cliente solicitou gás;*

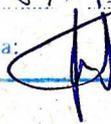
<sup>1</sup> Fls. 04/05.

<sup>2</sup> Fls. 09 - Ofício AGENERSA/SECEX n.º 601/2014.

<sup>3</sup> Fls. 10.



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 / 003.527 / 2014
Data:	07 / 10 / 14 Fis 58
Rubrica:	 Tiago da Silva Marra Assessor Especial ID nº 4422664-0

- No dia 06/09/14, Técnico da Concessionária compareceu ao local e constatou que a ramificação interna havia sido interrompida no trecho que ligava o medidor ao apartamento;
- Ainda no dia 06/09/14, a cliente ligou novamente para a Concessionária, que agendou outra visita para o dia 09/09/14 e informou que o trecho interrompido seria refeito;
- No dia 09/09/14, o mesmo técnico compareceu para vistoria e repetiu o mesmo laudo;
- Ainda no dia 09/09/14, o Cliente ligou para a Concessionária, explicando novamente toda a situação e foi feito um novo agendamento para o dia 13/09/14;
- No dia 13/09/14, a vistoria agendada não ocorreu;
- No dia 18/09/14, a Concessionária realizou contato com a cliente e novamente se propôs a repara o trecho da tubulação e o fez no mesmo dia e agendou a colocação da cliente em carga para o dia 20/09/14;
- No dia 22/09/14, a Cliente foi colocada em carga;

Ao responsabilizar-se pela reposição do trecho interrompido da tubulação no dia 06/09/14, a concessionária poderia ter feito a reposição no mesmo dia, bem como realizou no dia 18/09/14 e então ligar o fornecimento de gás da cliente, evitando assim todo o aborrecimento gerado. (...)

Diante do exposto acima, fica comprovada uma má prestação de serviço por parte da Concessionária, pois a mesma demorou aproximadamente 16 dias para atender a cliente, extrapolando em muito o tempo máximo para colocação/retira/substituição de medidores que é estabelecido em 24 horas.

Prazo este que a Concessionária negligência claramente. Sendo assim, a concessionária descumpre o Anexo II, Parte 2, Item 13-A,



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 / 003.527/2014
Data:	07 / 10 / 14 Fls 59
Rubrica:	 Tiago da Silva Marra Assessor Especial ID nº 4422664-0

*colocação/retirada/substituição de medidores, bem como, a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão."*

Em prévia manifestação A Concessionária CEG informou que o retardo na ligação se deu pelo fato de que a usuária só pode ser encontrada aos sábados e acrescentou:

*"(...) Nesse diapasão, a Concessionária, a despeito dos atrasos ocasionados pela ausência de ramificação interna e a indisponibilidade da cliente para agendar a data de instalação, conseguiu atender, em 22/09/2014, à solicitação em breve lapso temporal.(...)"* (Grifos no original)

A Procuradoria desta AGENERSA, ao se pronunciar de forma fundamentada, opinou nos seguintes termos:

*"(...)*

*No caso em voga, verifica-se, de acordo com a documentação dos autos, que a Concessionária não se comportou devidamente conforme o instrumento concessivo, ao contrariar o §3º, da Cláusula Primeira, não atuou em conformidade com os princípios da eficiência, qualidade e cortesia com o consumidor. Também não cumpriu o prazo de atendimento insculpido no Anexo II, Parte 2, Item 13-A do mesmo instrumento concessivo, que determina para a colocação/retirada/substituição de medidores, o prazo de 24 (vinte quatro) horas, registrando que a Delegatária, conforme documentação dos autos, demorou aproximadamente 16 (dezesseis) dias, para atender a cliente.*

*(...)*

*Isto posto, e com base na manifestação da CAENE e documentação dos autos administrativo, esta procuradoria opina pela aplicação de sanções previstas no Contrato de Concessão, tendo em vista que a Concessionária descumpriu as normas do*



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 / 003.527/2014
Data: 07 / 10 / 14 Fls 60
Assinatura:  Tiago da Silva Marra Assessor Especial ID nº 4422664-0

*referido contrato, traduzidas na Cláusula Primeira, §3º e Anexo II,  
Parte 2, item 13-A."*

Por intermédio de minha assessoria, através do ofício AGENERA/CODIR/JB n.º 163/2015<sup>4</sup>, a Concessionária CEG foi intimada a apresentar razões finais, o que fez às fls. 53/54, através da carta DIJUR-E-0010/2016, repisando os argumentos já aduzidos ao longo do processo.

***É o relatório.***

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

---

<sup>4</sup> Fls. 45.



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 / 003.527/2014  
Data: 07 / 10 / 14 Fis. 61  
Rubrica:   
Tiago da Silva Marra  
Assessor Especial  
ID nº 4422664-0

**Processo nº.:** E-12/003.527/2014.  
**Data de autuação:** 07/10/2014.  
**Concessionária:** CEG.  
**Assunto:** Ocorrência registrada na ouvidoria da AGENERSA, referente a prestação de serviço de ligação de gás. Ocorrência n.º 682014.  
**Sessão Regulatória:** 25/02/2016.

### VOTO

O presente processo foi iniciado pelo Protocolo Geral, por determinação da Secretária Executiva, tendo em vista CI AGENERSA/OUVID n.º 182/2014<sup>1</sup>, meio pelo qual a Ouvidoria informou a existência da ocorrência n.º 682014, aberta para tratar da reclamação da Sra. Mayara da Silva Fonseca sobre demora na religação do fornecimento de gás em sua residência.

Conforme se depreende dos autos, especificamente na CI AGENERSA/OUVID n.º 182/2014, a usuária solicitou a liberação do fornecimento de gás para o imóvel locado no início do mês de setembro de 2014. No dia 06/09/2014 o técnico da Concessionária constatou interrupção na tubulação e recomendou que a usuária realizasse novo pedido de religação de gás.

Após novo contato entre a usuária e a Concessionária, ficou estabelecido nova vistoria em 09/09/2014. Todavia, o técnico constatou, novamente, interrupção na tubulação e informou que o serviço de manutenção na ramificação não é realizado pela CEG, mas pela GNS.

A usuária afirmou, ainda, que foi designada nova visita para o dia 13/09/2014 - que não foi realizada, razão pela qual buscou a Ouvidoria desta AGENERSA em 16/09/2014.

A Concessionária, em 18/09/2014, informou que os serviços só podem ser agendados no sábado por conta da disponibilidade da usuária e que o fornecimento de gás foi liberado em 22/09/2014.

<sup>1</sup> Fls. 04/05.



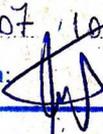
Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil

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

Serviço Público Estadual

Processo Nº E-12 / 003.527 / 2014

Data: 07 / 10 / 14 Fis 62

Rubrica:  Tiago da Silva Marra  
Assessor Especial  
ID nº 4422664-0

Ao analisar os autos, a CAENE, ponderou que restou comprovada a '*... má prestação de serviço por parte da Concessionária, pois a mesma demorou aproximadamente 16 dias.*' motivo pelo qual apontou o descumprimento do "*... Anexo II, Parte 2, Item 13-A, colocação/retirada/substituição de medidores, bem como, a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão.*", posicionamento este corroborado pela Procuradoria.

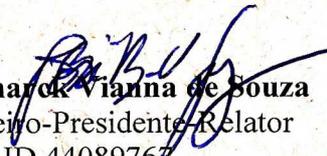
Logo, levando em consideração os pareceres técnico e jurídico contido nos autos, aos quais filio-me, sugiro considerar a Concessionária responsável pela demora na prestação de serviço.

Denota-se dos autos que a usuária permaneceu por mais de duas semanas sem o fornecimento de gás, sendo certo de que a alegação feita pela Concessionária de que a usuária somente possuía disponibilidade para atendimento aos sábados não procede, pois dois agendamentos ocorreram em 09/09/2014 (terça-feira) e 22/09/2014 (quinta-feira).

Por tais razões, após análise dos autos e levando em consideração as razões apresentadas pela CAENE e pela Procuradoria desta AGENERSA, utilizando-me dos princípios da razoabilidade/proporcionalidade, sugiro ao Conselho Diretor:

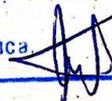
- Aplicar à Concessionária CEG, penalidade de multa de 0,00005% (cinco centésimo de milésimo por cento) sobre o seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores a data da prática da infração, pela demora no atendimento ao usuário na ocorrência n.º 682014, descumprindo, assim, o prazo de 24 (vinte e quatro) horas previsto no Anexo II, Parte 2, item 13-A - corte e religação em instalações existentes, bem como a Cláusula Primeira, Parágrafo Terceiro do Contrato de Concessão.
- Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a CAENE e CAPET, a lavratura do correspondente Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 014/2010.

*É como voto.*

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



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

Serviço Público Estadual  
Processo Nº E-12 / 003.527/2014  
Data: 07 / 10 / 14 Fls 63  
Rubrica  Tiago da Silva Marra  
Assessor Especial  
ID nº 4422664-0

**DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º 2821,**

**DE 25 DE FEVEREIRO DE 2016.**

**CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA, REFERENTE A PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE LIGAÇÃO DE GÁS. OCORRÊNCIA N.º 682014.**

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, e tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº E-12/003.527/2014, por unanimidade,

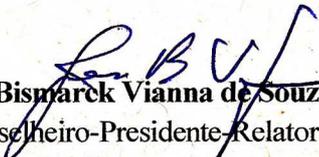
**DELIBERA:**

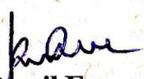
**Art. 1º** - Aplicar à Concessionária CEG, penalidade de multa de 0,00005% (cinco centésimo de milésimo por cento) sobre o seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores a data da prática da infração, pela demora no atendimento ao usuário na ocorrência n.º 682014, descumprindo, assim, o prazo de 24 (vinte e quatro) horas previsto no Anexo II, Parte 2, item 13-A - corte e religação em instalações existentes, bem como a Cláusula Primeira, Parágrafo Terceiro do Contrato de Concessão.

**Art. 2º** - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a CAENE e CAPET, a lavratura do correspondente Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 014/2010.

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

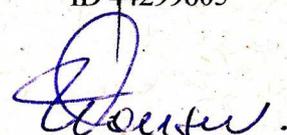
**Rio de Janeiro, 25 de fevereiro de 2016.**

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

  
**Roosevelt Brasil Fonseca**  
Conselheiro  
ID 44082940

  
**Luigi Eduardo Troisi**  
Conselheiro  
ID 44299605

  
**Silvio Carlos Santos Ferreira**  
Conselheiro  
ID 39234738

  
**Moacyr Almeida Fonseca**  
Conselheiro  
ID 43568076