



Processo nº: E-12/003/162/2015
Data de autuação: 24/03/2015
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência nº 291/2015 - Concessionária CEG.
Sessão Regulatória: 27 de Julho de 2016

RELATÓRIO

Trata-se de Processo Regulatório instaurado para apurar a ocorrência 291 2015, registrada na Ouvidoria da AGENERSA em 20/03/2015, na qual o cliente Raphael Riemke de Campos Cesar Leão, proprietário do imóvel com endereço na Rua Almeida Godinho, 9/302, CEP: 22.471-210, reclama sobre a retirada de medidor do imóvel onde havia solicitado a troca de titularidade.

Às fl. 04/05, consta e-mail enviado pela Ouvidoria dessa AGENERSA à Concessionária CEG, para registro de reclamação do cliente sobre troca de titularidade, com as seguintes afirmativas do Sr. Raphael Riemke: que *"A Sra. Marília de Camargo Penteado Passos (...) entrou em contato com a CEG no dia 29/11/14 para solicitar a troca de titularidade da instalação na Rua Almeida Godinho, 9/302, (...), por conta de término de contrato de aluguel."* e que *"Na ocasião, foi reforçado que não queria o cancelamento do fornecimento, mas sim a transferência de titularidade. Para tal, foram fornecidos 3 números de contato meus, sendo 2 celulares e 1 fixo, uma vez que deveria ser passado para [seu] nome (...)."*

Ainda neste e-mail, o cliente afirma que entrou em contato com a CEG em 17/12/14, *"(...) para buscar informações sobre a transferência de titularidade"*, e que foi informado *"que não conseguiram contato em nenhum dos telefones e que por isso o serviço foi cancelado em 12/12/14 com a retirada do medidor."* Acrescenta que a Concessionária afirmou ser necessário o pagamento de uma nova taxa de instalação para a religação no local, com nova vistoria no apartamento, o que seria um transtorno, uma vez que o imóvel se encontra vazio, por não residir o mesmo no local.



Em 06/03/2015, a Concessionária CEG responde ao e-mail enviado pela Ouvidoria desta AGENERSA, nos seguintes termos: "*Informamos que, em 20/02, foi solicitado gás para o endereço, e o novo titular é o Sr. GUILHERME LEITE PONTES. Esclarecemos que, em 12/11/2014, a Sra. Marília solicitou a baixa de titularidade.*"

Diante do acima exposto, a Ouvidoria desta AGENERSA destaca à fl.03, que encaminha o caso para apuração, considerando que houve descumprimento pela Concessionária CEG ao Contrato de Concessão quanto ao prazo de atendimento de solicitação de Troca de Titularidade, bem como o descumprimento ao §2º, art. 1º, cap. I da IN 19/2011.

Consta à fl. 13, cópia da Resolução do Conselho-Diretor nº. 486/2015, na qual se verifica a distribuição do presente feito à minha Relatoria.

Em atenção ao Ofício AGENERSA/CODIR/LT nº 079/2015¹, o qual solicita o pronunciamento da Concessionária em relação à presente ocorrência, a CEG apresenta a Carta DIJUR-E-600/2015², frisando que "*A cliente Sra. Marília de Camargo Penteado Passos, em 29/11/2014, solicitou o cancelamento de gás no endereço e informou o telefone da proprietária. A Concessionária tentou contato com a proprietária, no entanto, não obteve êxito, o que ensejou a abertura da solicitação de baixa em 12/12/2014 e a retirada do medidor em 15/12/2014.*", e apontando que "*Em 17/12/2014, o Sr. Raphael entra em contato com a Concessionária, momento em que é informado da retirada do medidor e que seria necessário solicitar o gás novamente. Neste mesmo dia, foi aberta reclamação na ouvidoria.*"

Destaca a Concessionária em sua defesa, que "*(...) apenas em 20/02/2015, o cliente fez a solicitação de gás para o endereço em voga, sendo realizada, em 23/02/2015, a instalação do medidor.*", restando demonstrado que a mesma emvidou todos os esforços necessários para atender ao cliente. Além disso, deixa claro que não agiu em desconformidade às cláusulas concessivas, uma vez que "*a Concessionária retirou o medidor, somente após tentativas frustradas de contato*

¹ Fls. 11.
² DIJUR-E-600/2015 de fls. 23/26.



com a proprietária, no intuito de atender a solicitação de baixa da titularidade da Sra. Marília(...)"

Instada a se manifestar através do Of. AGENERSA/CAENE nº. 026/15³, a Concessionária apresentou a Carta DIJUR-E-642/2015⁴, contendo o histórico dos atendimentos do referido caso, conforme o abaixo:

"1) No dia 29/11/2014(...);

(...);

Tratativa:(...)

APAULA 22/12/2014 às 13:57:32 De: Ouvidoria Para: raphaelleao@yahoo.com.br

(...) Informamos que foram realizadas tentativas de contato nos dias 4, 11 e 12/12/2014 sem êxito. Desta forma o motivo do cancelamento foi realizado.

Esclarecemos que sempre que o titular da fatura solicitar a baixa de titularidade, a CEG realizará a retirada do medidor. Logo não temos como cancelar o fornecimento sem que o medidor de consumo não seja retirado. (...)

5) No dia 20/2/2015, o novo cliente é cadastrado;

6) No dia 21/2/2015, cliente abre uma reclamação por não cumprimento de prazo: Sra. Estela reclama que tinha agendamento para hoje 21/02 manhã e téc. ainda não compareceu (...) cliente de aguardar período da tarde para comparecimento dos téc.

Tratativa: 23/02/2015 (...) Cliente foi atendido no período da tarde e o medidor foi instalado.(...)"

Em manifestação, a CAENE⁵ analisa o histórico da ocorrência encaminhada através da CI AGENERSA/OUVID nº 042/15⁶, verificando, primeiramente, que a ocorrência enviada "(...) à Concessionária em 06/01/15, para tratar da reclamação do cliente sobre a retirada do medidor do imóvel, onde havia solicitado a Troca de Titularidade", somente foi respondida pela CEG em 06/03/15, dois meses depois.

³ Fls. 28.
⁴ DIJUR-E-642/2015 de fls. 31/35.
⁵ Fls. 36/37.
⁶ Fls. 02/05.



Ademais, aponta esta Câmara Técnica de Energia que em considerando as informações apresentadas às fls. 04/05 e os esclarecimentos complementares prestados pela CEG nestes autos, entende que foi *"possível constatar uma má prestação de serviço por parte da Concessionária no atendimento ao cliente, demorando para uma solicitação de Troca de Titularidade, descumprindo o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, colocação/retrada/substituição de medidores, bem como a Cláusula 1ª, parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão, além do descumprimento do parágrafo 2º, Artigo 1º, Capítulo I da IN 19/2011."*

Mediante ofício de fls. 38, a assessoria de meu Gabinete assinou prazo para a Concessionária apresentar todas as gravações de atendimento por telefone dos dois titulares e as telas sistêmicas dos mesmos, bem como para prestar alguns esclarecimentos. Através da Carta DIJUR-E-1112/2015⁷, a CEG requereu dilação de prazo, sendo tal pedido deferido por esse Gabinete.

Desse modo, a Concessionária CEG encaminha a Carta DIJUR-E-1159/15⁸ contendo as gravações no CD-ROM anexo e as telas sistêmicas às fls.47/48, esclarecendo as seguintes indagações elaboradas por este Gabinete, conforme abaixo:

- "i) O medidor é retirado ou apenas lacrado? O medidor é retirado.*
- ii) Em caso de retirada de medidor, quanto tempo? A retirada do medidor é programada para o dia seguinte à solicitação do cancelamento.*
- iii) É cobrada taxa de ligação para o novo cliente, caso o medidor anterior tenha sido retirado? Quando for solicitado, novamente, o fornecimento de gás para este imóvel será cobrado o valor de inscrição de R\$ 85,00.*
- iv) Favor acrescentar as demais informações que julgar necessárias, a fim de esclarecer o acima questionado. Se for feita a retenção de baixa titularidade o novo cliente não pagará esse valor e se o novo morador solicitar a transferência antes da solicitação de baixa ou antes da retirada do medidor também não será cobrado."*

⁷ DIJUR-E-1112/15 de Fls. 41/43.

⁸ DIJUR-E-1159/15 de Fls. 45/49.



Em nova manifestação, a CAENE⁹ analisa todas as novas informações trazidas aos autos pela Concessionária CEG, verificando que "Em 29/11/14, cliente antiga solicita o cancelamento de gás, contudo é aberto atendimento de retenção de baixa"; que "Em 12/12/14, é aberto o atendimento de solicitação de baixa de titularidade"; que "No dia 15/12/14, o medidor é retirado e cliente baixado"; que "Em 20/02/15, o cliente solicitou Gás para seu endereço, sendo realizada, em 23/02/15, a instalação do medidor", e assim, constatando que "A Concessionária apesar das tentativas de contato, sem êxito com o cliente, demorou mais de 24 horas para realizar a retirada do medidor, como também demorou mais de 24 horas para instalação do medidor, descumprindo assim o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, colocação/retirada/substituição de medidores e ainda o descumprimento da Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão."

Mediante ofício de fls. 55, a assessoria do meu Gabinete oportuniza à CEG manifestar-se nos autos, tendo a mesma por meio da Carta DIJUR-E-157/16¹⁰, ratificado seus argumentos anteriores e afirmado que "buscou atender à solicitação do cliente, de modo que não se sustenta a sugestão de aplicação de penalidade à Delegatária, devendo o presente processo ser arquivado, sem a aplicação de qualquer penalidade."

Diante da necessidade de nova análise de seu parecer anterior, a CAENE¹¹ apresenta nova manifestação, a qual acrescenta o esclarecimento de que "O proprietário informou na gravação que a antiga cliente solicitou a troca de titularidade, contrariando-o que a cliente solicitou.", entendendo, assim, que "A Concessionária realizou o procedimento correto de retirada do medidor, pois foi solicitado pela cliente o cancelamento do gás e não o pedido de troca de titularidade, não havendo descumprimento de sua parte."

Ainda, afirma esta Câmara Técnica de Energia, que "Em 20/02/15, o novo cliente é cadastrado e solicita gás. Em 21/02/15, a mãe do novo cliente reclama que tinha agendamento para esse dia na parte da manhã e [que] o técnico ainda não compareceu (...) Cliente abre uma reclamação (...)", sendo a instalação do medidor realizada em 23/02/15.

⁹ Fls. 53.

¹⁰ DIJUR-E-157/16 de Fls. 60/61.

¹¹ Fls. 63/64.



Finaliza o seu parecer, ressaltando que retifica a conclusão dos seus pareceres anteriores de fls. 36/37 e de fl. 53, uma vez que entende que *"A Concessionária demorou mais de 24 horas para realizar a instalação do medidor, descumprindo assim o Anexo II, Parte 2, Item 13A, colocação/retirada/substituição de medidores, bem como a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão, além do descumprimento do Parágrafo 2º, Artigo 1º, Capítulo I da IN 19/2011, pela demora na resposta à Ouvidoria da AGENERSA."*

Mediante ofício de fls. 69, a assessoria do meu Gabinete oportuniza à CEG manifestar-se nos autos, tendo a CEG, por meio da Carta DIJUR-E-519/16¹², ratificando todos os seus argumentos anteriormente defendidos.

Instada a se manifestar, a Procuradoria desta AGENERSA¹³ elabora parecer, discorrendo brevemente sobre os fatos apresentados ao longo do processo. Em análise da documentação dos autos, verifica que *"a Concessionária não se comportou devidamente conforme o instrumento concessivo, ao contrariar o §3º da Cláusula Primeira, não atuando 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, colocação/retirada de medidores, bem como registramos o descumprimento do §2º, artigo 1º, Capítulo I da IN 19/2011."*, entendendo, assim, que *"houve responsabilidade da Concessionária CEG, e conseqüentemente, descumprimento do Contrato de Concessão."*

Adicionalmente, aponta esse Órgão Jurídico que *"As manifestações da Delegatária, não ilidem sua responsabilidade no evento, conforme histórico de atendimento, e-mails apresentados nos autos, e demais documentos, que nos mostram as desconformidades verificadas, inclusive com a própria participação da Concessionária em suas intervenções no administrativo, conforme fls. 25/26, (...), fls. 31/35, nas respostas [da] Carta DIJUR-E-157/16, fls.60,(...)"*, bem como ressalta a afirmação da CEG de que *"para atender a solicitação da cliente em prazo arrazoado, 3 (três) dias (...) pedido de instalação de medidor a qual foi atendida em 23/02/2015, também em prazo arrazoado e inferior a 5 (cinco) dias"*, concluindo que a Concessionária não *"agiu concernente às*

¹² DIJUR-E-519/16¹² de Fls. 71/72.

¹³ Fls. 3476.



normas contratuais, evidenciando-se claramente o descumprimento do prazo determinado n Anexo II, Parte 2, item 13 A, colocação/substituição."

Finaliza o seu parecer, opinando com base nas manifestações da CAENE e na documentação destes autos, pela *"aplicação de sanções previstas no Contrato de Concessão, tendo em vista que a Concessionária descumpriu as normas do referido contrato, traduzidas na Cláusula Primeira, §3º da Cláusula Primeira, (...), Anexo II, Parte 2, item 13-A, colocação/retirada de medidores, bem como descumprimento do , §2º, artigo 1º, Capítulo I da IN 19/2011, que dispõe sobre os procedimentos a serem adotados pela Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro - Agenersa, com relação às reclamações dos usuários dos serviços públicos concedidos, registradas no sistema da ouvidoria, conforme assinalado pela CAENE."*

À fl. 77, consta despacho da Procuradoria desta AGENERSA, o qual ressalta que *"restou comprovada prestação inadequada do serviço público oferecido pela CEG, ante a mora no atendimento à solicitação do reclamante, bem como a ineficiência no dever de informação à Ouvidoria da AGENERSA, maculando, além das cláusulas que informam o Instrumento Concessivo, as normas e princípios que regem a legislação consumerista."*

Em atendimento à provocação deste Gabinete, a Concessionária apresenta Razões Finais, através das quais repisa os argumentos anteriormente apresentados.

É o relatório.

[Assinatura]
Luigi Troisi
Conselheiro-Relator



Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/162/2015

Data 24/03/2015 Fls.: 93

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

Assinatura:

4431478.7

Processo nº: E-12/003/162/2015
Data de autuação: 24/03/2015
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência nº 291/2015 - Concessionária CEG.
Sessão Regulatória: 27 de Julho de 2016

VOTO

Trata-se de Processo Regulatório instaurado para apurar a ocorrência 291 2015, registrada na Ouvidoria da AGENERSA em 20/03/2015, na qual o cliente Raphael Riemke de Campos Cesar Leão, proprietário do imóvel com endereço na Rua Almeida Godinho, 9/302, CEP: 22.471-210, reclama sobre a retirada de medidor do imóvel onde havia solicitado a troca de titularidade.

Em 06/01/2015, a Ouvidoria dessa AGENERSA envia e-mail à CEG para registro de reclamação do cliente sobre a troca de titularidade, contendo as seguintes informações trazidas pelo Sr. Raphael Riemke: que a Sra. Marília de Camargo Penteado Passos entrou em contato com a CEG no dia 29/11/14 para solicitar a troca de titularidade da instalação na Rua Almeida Godinho, 9/302, devido ao término de contrato de aluguel e que reforçou que não queria o cancelamento do fornecimento, mas sim a transferência de titularidade, fornecendo para isso, 3(três) números de contato do proprietário do imóvel, sendo 2 (dois) celulares e 1 (um) fixo.

Ainda neste e-mail, o cliente afirma entrou em contato com a CEG em 17/12/14 para obter informações sobre a transferência de titularidade, sendo informado que não conseguiram contato em nenhum dos telefones fornecidos, e que, por isso, cancelaram o serviço em 12/12/14 com a retirada do medidor. Acrescenta, que ainda foi informado pela CEG de que seria necessário pagar um nova taxa de instalação para a religação no local, com nova vistoria no apartamento, o que seria um transtorno, uma vez que o imóvel se encontra vazio.

Em 06/03/2015, a Concessionária responde ao e-mail enviado pela Ouvidoria desta AGENERSA, ressaltando que em 20/02 foi solicitado gás para o endereço, cujo o novo titular é o Sr.



Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/162/2015

Data 24/03/2015 Fls.: 94

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

Assinatura: [Assinatura] 21431478-1

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

Guilherme Leite Pontes e esclarecendo, que a Sra. Marília solicitou a baixa de titularidade na data de 12/11/2014.

Em razão do exposto, a Ouvidoria desta Agência Reguladora informa que encaminha o caso para apuração, considerando que houve descumprimento pela Concessionária CEG ao Contrato de Concessão quanto ao prazo de atendimento de solicitação de Troca de Titularidade, bem como o descumprimento ao §2º, art. 1º, cap. I da IN 19/2011.

Em manifestação¹ da Concessionária, esta expõe que a Sra. Marília de Camargo solicitou o cancelamento de gás no endereço em 29/01/14, informando o telefone da proprietária, que tentou contato com a proprietária, porém como foi sem êxito, realizou a abertura da solicitação de baixa em 12/12/14 e a retirada do medidor em 15/15/14 e que em 17/12/14, o Sr. Raphael entrou em contato com a CEG, quando a mesma informou sobre a retirada do medidor e que seria necessário solicitar o gás novamente. Aponta que neste mesmo dia, foi aberta reclamação na Ouvidoria da CEG.

Ainda em sua defesa, a Concessionária argumenta que o cliente fez a solicitação de gás para o endereço em questão somente em 20/02/15, com a instalação do medidor realizada em 23/02/15. Destaca que envidou todos os esforços necessários para atender ao cliente e que não agiu em desconformidade às cláusulas concessivas, pois somente retirou o medidor, após tentativas frustradas de contato com a proprietária, uma vez que pretendia atender a solicitação de baixa da titularidade da Sra. Marília.

Analisando a matéria, a CAENE² verifica através das informações contidas na CI AGENERSA/OUVID nº 042/15³, que a ocorrência enviada em 06/01/15 à CEG sobre a reclamação em tela, somente foi respondida em 06/03/15, dois meses depois.

Ademais, com base nas informações apresentadas às fls. 04/05 e os esclarecimentos complementares prestados pela CEG nestes autos, esta Câmara Técnica de Energia entende que a CEG

¹ DIUR-E-600/2015 às fls. 25/26
² Fls. 27/29
³ Fls. 03/05



243478-7

prestou uma má prestação de serviço no atendimento ao cliente, uma vez que houve demora no atendimento da solicitação de troca de titularidade, motivo pelo qual descumpriu o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, colocação/retirada/substituição de medidores, bem como à Cláusula 1ª, parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão. Por fim entende, também pelo descumprimento do parágrafo 2º, Artigo 1º, Capítulo I da IN 19/2011.

Em manifestações⁴, a Concessionária traz as gravações de atendimento por telefone dos dois titulares em CD-ROM anexo e as telas sistêmicas dos mesmos, esclarecendo as indagações apontadas no Ofício⁵ enviado pela Assessoria de meu Gabinete.

Desse modo, a CAENE⁶ elabora nova manifestação, constatando através da análise de todas as novas informações trazidas aos autos pela Concessionária CEG⁷, que em 29/11/14, foi solicitado o cancelamento de gás pela cliente antiga, no entanto, foi aberto atendimento de retenção de baixa; que 12/12/14, foi aberto atendimento de solicitação de baixa de titularidade; que em 15/12/14, o medidor foi retirado e o cliente baixado e, que em 20/02/15, o cliente solicitou gás para seu endereço, com instalação do medidor em 23/02/15.

Nesse sentido, a CAENE identifica que mesmo diante das tentativas de contato, sem êxito junto ao cliente, a Concessionária demorou mais de 24 (vinte e quatro) horas para a retirada do medidor, bem como para a instalação do mesmo, motivo pelo qual entende pelo descumprimento do Anexo II, Parte 2, Item 13-A, colocação/retirada/substituição de medidores e da Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão.

Em manifestações da Concessionária,⁸ esta ratifica seus argumentos anteriores e pugna pela não aplicação de penalidade, justificando que os atendimentos ao cliente ocorreram em prazo arrazoado.

⁴ DURUR-E-1159/15⁴ às Fls. 45/49.

⁵ Fls. 38.

⁶ Fls. 53.

⁷ DURUR-E-1159/15⁷ às Fls. 45/49.

⁸ DURUR-E-157/16⁸ às Fls. 60/61.



Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003/162/2015
Data: 24/03/2015 Fols: 96

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

Diante da necessidade de nova análise de seu parecer anterior, a CAENE⁹ apresenta nova manifestação, a qual acrescenta o esclarecimento de que "o proprietário informou na gravação que a antiga cliente solicitou a troca de titularidade, contrariando o que a cliente solicitou", entendendo, portanto, que "A Concessionária realizou o procedimento correto de retirada do medidor, pois foi solicitado pela cliente o cancelamento do gás e não o pedido de troca de titularidade, não havendo descumprimento de sua parte."

Desse modo, finaliza retificando os seus pareceres anteriores¹⁰, uma vez que entende que houve descumprimento ao Anexo II, Parte 2, Item 13-A, colocação/retirada/substituição de medidores e à Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão, tendo em vista que a Concessionária demorou mais de 24 (vinte e quatro) horas para realizar a instalação do medidor. Destaca também que a CEG descumpriu o §2º, art. 1º, cap. I da IN 19/2011, pela demora na resposta à Ouvidoria desta AGENERSA.

A Concessionária¹¹ em novas manifestações, ratifica todos os seus argumentos anteriormente defendidos.

Instada a se manifestar, a Procuradoria desta AGENERSA¹² elabora parecer, discorrendo brevemente sobre os fatos apresentados ao longo do processo e em análise da documentação constante dos autos, salienta que a CEG contrariou o §3º da Cláusula Primeira, do Contrato de Concessão, uma vez que não atuou em conformidade com os princípios da eficiência, qualidade e cortesia com o consumidor. Além disso, aponta que a Concessionária não cumpriu o prazo de atendimento do Anexo II, Parte 2, item 13 A, colocação/retirada de medidores, bem como descumpriu com o §2º, artigo 1º, Capítulo I da IN 19/2011, opinando, com base nas manifestações da CAENE e na documentação destes autos, pela aplicação de sanções previstas no Contrato de Concessão.

⁹ Fols. 63/64.

¹⁰ Fols. 36/37 e 53.

¹¹ DULR-E-519/16¹¹ às Fols. 71/72.

¹² Fols. 74/76.



Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/162/2015

Data: 24/09/2015 Fls.: 97

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

Em despacho¹³ posterior, esse Órgão Jurídico finaliza seu entendimento, acrescentando que restou comprovada a prestação inadequada do serviço público por parte da CEG, devido à mora ao atender à solicitação do reclamante e à falta de eficiência no dever de informação à Ouvidoria desta AGENERSA, deixando de observar não só as cláusulas do Contrato de Concessão, mas as normas e princípios que regem a legislação consumerista.

Em Razões Finais, a CEG retoma os argumentos anteriormente defendidos, pugnando pela não aplicação de penalidade e o consequente arquivamento do feito.

Analisando as informações, documentos e as gravações constantes nestes autos, assim como os pareceres técnico e jurídico, verifico que procedem as alegações da Concessionária no que tange, especificamente, a sua conduta de realizar a baixa de titularidade com a retirada de medidor do local em questão, uma vez que restou demonstrado que o pedido da Sra. Marília de Camargo Penteado Passos foi de cancelamento de gás e não de transferência de titularidade.

Ressalto, que a Concessionária CEG peticiona informando por diversas vezes nestes autos, que retirou o medidor do imóvel em prazo "arrazoado" de 3 (três) dias, porém, verifico que como foi feito somente o pedido de baixa de titularidade pela cliente, o prazo para retirada de medidor não pode ser considerado como falha contratual da CEG, pois ele não está elencado no Anexo II, do Contrato de Concessão. Desse modo, não existe descumprimento neste sentido.

Quanto ao pedido de fornecimento de gás pelo reclamante, verifico que o Sr. Raphael Riemke de Campos Cesar entrou em contato junto à Concessionária CEG em 20/02/2015 com a finalidade de agendar vistoria para instalação do medidor para o fornecimento de gás, que somente veio a ocorrer em 23/02/2015, ou seja, 3 (três) dias após o prazo contratual. Nesse sentido, entendo pelo descumprimento do Anexo II, Parte 2, Item 13-A, colocação/retirada/substituição de medidores, bem como, à Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão.

Por fim, cabe salientar, a inobservância, por parte da CEG, do prazo previsto na Instrução Normativa AGENERSA nº. 019/2011, uma vez que desde o envio da reclamação à CEG em

¹³ Fls. 77.



Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/162/2015

Data 24/03/2015 Fls.: 98

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

Assessor:


4431478-4

06/01/2015, esta possuía o prazo de 03 (três) dias para responder às indagações da Ouvidoria desta Autarquia. Porém, esta somente obteve resposta da Concessionária na data de 06/03/2015, ou seja, 56 (cinquenta e seis) dias depois, em claro desrespeito ao artigo 2º, I, da referida Instrução Normativa c/c Cláusula Quarta, §1º, item 11, do Contrato de Concessão.

Isso posto, proponho ao Conselho Diretor:

- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência devido ao descumprimento do disposto no Anexo II, Parte 2, Item 13-A e da Cláusula Primeira, §3º, ambos do Contrato de Concessão;
- Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007;
- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no montante de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, aqui considerada a data de 10/01/2015, em descumprimento ao artigo 2º, I da Instrução Normativa CODIR nº. 019/2011, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão c/c artigo 18, I da Instrução Normativa CODIR nº. 001/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos à demora no atendimento à solicitação da Ouvidoria desta AGENERSA;
- 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