



**Processo nº:** E-12/003/688/2013  
**Autuação:** 18/11/2013  
**Concessionária:** CEG  
**Assunto:** Ocorrência Nº 541182.  
**Sessão Regulatória:** 31 de agosto de 2016

## RELATÓRIO

O presente Processo Regulatório foi iniciado através da CI AGENERSA/OUVID N°. 146, de 18/11/13, que trata da ocorrência de nº. 541182 e tem por finalidade avaliar a reclamação da cliente da Concessionária CEG.

Na mesma comunicação interna, em síntese, a Ouvidoria desta Agência solicita "(...) as devidas providências com relação à ocorrência nº 541182, registrada nesta Ouvidoria e enviada à CEG em 10/09/2013 para tratar de reclamação da Sra. Beatriz Ferreira de Araújo, que ficou sem o fornecimento durante 1 semana, devido à entrada de água na tubulação de gás, mas foi a única moradora a quem a Concessionária negou ressarcimento. (...) Todavia, até o dia de hoje não recebi nenhuma resposta, em descumprimento à Instrução Normativa CODIR nº19, de 16 de Maio de 2011".

Pela Resolução do Conselho-Diretor N°. 403, de 28/11/13, conforme sorteio em Reunião Interna, o processo foi distribuído para a minha relatoria e encaminhado ao meu gabinete.

Através da correspondência DIJUR-E-2509/13, a Concessionária CEG, atendendo ao Ofício AGENERSA/CAENE nº 217/13, de 16/12/13, informa que "(...) não foi possível identificar o registro da ocorrência em voga. Pedimos que seja confirmada e reenviada a numeração para que, então, a concessionária possa oportunamente retornar aos autos com a informação solicitada".

No parecer técnico, a Câmara Técnica de Energia desta Agência informa que o Acidente/Incidente está sendo tratado no Processo E-12/003/456/2013, sugere o apensamento dos autos ao processo E-12/003/456/2013 e a Procuradoria corrobora com a sugestão.

Em 05/08/2014, tendo em vista a decisão do CODIR na reunião interna, o processo foi encaminhado para ser apensado ao Processo E-12/003/456/2013 de relatoria do Conselheiro Silvio Carlos Santos Ferreira.



Em despacho, de 23/10/14, aquele i. Relator ressalta que "(...) ao receber a CI AGENERSA/OUVID N°. 188 em (...) 09/10/2014, fui comunicado pela Ouvidoria desta AGENERSA que, através de contato telefônico com a cliente, (...) foi informada que a mesma havia sido devidamente ressarcida pela CEG dos gastos relativos à falta de gás do período reclamado e que, isso, somente ocorreu, após a reclamação feita ao Órgão Ouvidor desta Agência.(...) Assim, por se tratar de análises totalmente distintas, haja vista que o primeiro processo, além de ter sido provocado através de FAX encaminhado pela própria CEG a esta Agência, e, em virtude da mesma ter adotado e realizado as medidas necessárias para a normalização do abastecimento do gás durante toda instrução processual e tendo, ainda, justificado em seu informe de acidente/incidente que tal ocorrência foi causada devido a uma obra realizada pela CEDAE, não sendo possível, pelo que se apresenta naqueles autos, identificar a responsabilidade da CEG na interrupção em questão. E nestes autos, diferente daqueles, o objetivo estar em saber o motivo pelo qual a CEG ressarciu os clientes que residem nesta região, mesmo sem ter, em tese, responsabilidade pelo ocorrido, peço para que seja realizado o desapensamento do presente processo ao processo nº E-12/003/456/2013, pois entendo que esta ocorrência merece obter uma averiguação mais específica e detalha, a respeito de todo o ocorrido e tendo em vista as alegações acima expostas".

Expedido o Ofício AGENERSA/CAENE nº 179/14, de 12/12/14, à Concessionária, solicitando documentos e justificativa pela qual levou a Concessionária a ressarcir à cliente pela interrupção do fornecimento de gás, no período de 01/07/13 a 07/07/13.

Através da correspondência DIJUR-E-2254/14, a Concessionária CEG, em resposta ao Ofício AGENERSA/CAENE nº 179/14, procede a juntada da cópia do comprovante de pagamento do acordo realizado entre as partes e informa que "(...) No que tange a justificativa sobre o ressarcimento ao cliente pela interrupção do fornecimento pela inserção de água na rede da concessionária, tratou-se de mera liberalidade que, em hipótese alguma, consiste em qualquer assunção de culpa. A CEG possui uma política de acordos agressiva, em linha com o estabelecido código de ética do advogado da OAB/RJ e com a responsabilidade corporativa, bem assim, em observância a compromisso do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, que vem incentivando tal postura por parte das empresas".



Por fim, acrescenta a Concessionária que "(...) Não obstante, por certo que tal questão está dentro do escopo de gestão e liberdade negocial da Concessionária, sobre os quais esta AGENERSA não possui qualquer ingerência, sendo uma estratégia avaliada, de forma minuciosa, pelo departamento jurídico da empresa, em conjunto com as áreas de negócio".

Remetidos os autos à Procuradoria, em 19/06/15, por intermédio da CAENE, para o devido parecer técnico, aquele órgão jurídico, em 01/07/15, informa que "(...) O presente feito tem por objetivo, exclusivamente, a análise das razões pelas quais a Concessionária CEG providenciou o ressarcimento das despesas decorrentes da interrupção no fornecimento de gás na residência da usuária Beatriz Ferreira de Araújo, mesmo tendo essa interrupção ocorrido por fatores alheios à atuação da Empresa - entrada de água na tubulação de gás".

Esclarece a Procuradoria que "(...) o citado acidente/incidente (entrada de água na tubulação de gás) foi tratado no processo regulatório nº. E-12/003/456/2013, submetido à apreciação do Conselho-Diretor na Sessão Regulatória de 17/12/2014, quando foi editada a Deliberação AGENERSA nº. 2330/2014, pela qual o Colegiado considerou que a CEG não incorreu em descumprimento contratual, fato que afastaria qualquer responsabilidade/necessidade de reparação material aos usuários prejudicados com o ocorrido, que deveriam buscar o respectivo ressarcimento junto ao real responsável pelo acidente".

Cita que "(...) mesmo sem qualquer responsabilidade, a CEG informa ter realizado acordo com os usuários afetados pela interrupção, justificando que tal medida "tratou-se de mera liberalidade da empresa", que possui uma "política de acordos agressiva", que estaria dentro do "escopo de gestão e liberdade negocial da Concessionária".

Registra a Procuradoria que "(...) Para fins regulatórios, implica analisar eventual responsabilidade da Delegatária, quanto à interrupção no fornecimento noticiada pela usuária. (...) Essa análise, como dito acima, foi realizada no processo regulatório nº. E-12/003.456/2013, restando evidenciado que a Companhia em nada contribuiu para aquela interrupção, adotando os procedimentos necessários para a regularização no abastecimento".



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-12/003.688/2013
Data 18 / 11 / 13 Fls.: 57
Rubrica: 43666566

Conclui a Procuradoria que "(...) Assim, naquela análise encerrou-se a competência regulatória da AGENERSA, não cabendo, de fato, qualquer manifestação que extrapole essa seara. (...) Vale destacar que, se mesmo diante da declaração de inexistência de responsabilidade pelo acidente/incidente analisado naqueles autos, a Delegataria opta por ressarcir cada um dos usuários prejudicados com a interrupção no fornecimento, o faz por decisão própria, não havendo qualquer aspecto regulatório a ser analisado por esta Autarquia" e frisa "(...) que os valores pagos a título de composição não poderão ensejar em eventual pedido de reequilíbrio econômico e financeiro do Contrato de Concessão, entendimento, desde já, defendido por esta Procuradoria".

Por fim, a Procuradora Geral desta Agência, Dr<sup>a</sup> Flavine Meghy M.Mendes, aponta o seu "De acordo", e encaminha os autos para CAENE dar prosseguimento a instrução.

Em despacho, a Câmara Técnica de Energia informa não haver elementos técnicos de cunho desta CAENE.

Em atenção ao ofício AGENERSA/CODIR/MF nº. 37/2016, a Concessionária, através da DIJUR-E-641/16, reitera seus argumentos já expostos nos autos.

É o relatório.

**Moacyr Almeida Fonseca**  
Conselheiro-Relator  
ID 4356807-6



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-12/003.688/2013
Data 18 / 11 / 13 Fls.: 58
Rubrica: <i>[assinatura]</i> 43666566

**Processo nº.:** E-12/003/688/2013  
**Autuação:** 18/11/2013  
**Concessionária:** CEG  
**Assunto:** Ocorrência Nº 541182.  
**Sessão Regulatória:** 31 de agosto de 2016

### VOTO

Trata-se de Processo Regulatório iniciado em razão da ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA sob o nº. 541182 e tem por finalidade avaliar a reclamação da cliente da Concessionária CEG.

Conforme comunicação da Ouvidoria desta Agência, aquela serventia informa não haver recebido resposta por parte da Concessionária a respeito da reclamação da cliente da companhia, que relata ter ficado sem o fornecimento durante 1 semana, devido à entrada de água na tubulação de gás e por ter sido a única moradora que a Concessionária negou ressarcimento.

Em suas considerações, a CEG informa não ter identificado o registro da ocorrência e no que tange a ressarcimento à cliente esclarece que tratou-se de mera liberalidade que, em hipótese alguma, consiste em qualquer assunção de culpa.

Através de nova comunicação, a Ouvidoria confirma com a cliente o ressarcimento pela CEG dos gastos relativos à falta de gás no período reclamado e que, isso, somente, ocorreu após a reclamação realizada nesta Agência.

Conforme já decidido por esta Agência, através da Deliberação AGENERSA nº.2330/2014, constante em outro regulatório (E-12/003/456/2013), que trata da interrupção do fornecimento de gás no bairro do Maracanã, a Concessionária não foi responsabilizada pelo acidente que culminou na entrada de água na tubulação de gás da cliente e que os ressarcimentos realizados pela Companhia não ensejarão reequilíbrio contratual.

Entretanto, entendo, como infração contratual, o não atendimento à Ouvidoria desta Agência, até porque a argumentação apresentada pela Companhia não se apresenta justificada de forma contundente nos autos, o que implica em aplicação de penalidade. *[assinatura]*



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-12/003.688/2013  
Data 18 / 11 / 13 Fls.: 59  
Rubrica: 43666566

Assim, atento a todas as informações e posicionamentos de nossos órgãos técnicos, aos quais me filio, proponho ao Conselho-Diretor:

I - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 19, IV, da Instrução Normativa nº. 001/2007, por não ter atendido o requerimento da Ouvidoria desta AGENERSA.

II - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Energia (CAENE), a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

É o voto.

**Moacyr Almeida Fonseca**  
Conselheiro-Relator  
ID 4356807-6



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-12/003.688/2013

Data 18 / 11 / 13 Fis.: 60

Rubrica: *[Handwritten Signature]* 43666566

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2961 , DE 31 DE AGOSTO DE 2016.

CONCESSIONÁRIA CEG – OCORRÊNCIA Nº 541182.

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-12/003/688/2013, por unanimidade,

**DELIBERA:**

**Art.1º** - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 19, IV, da Instrução Normativa nº. 001/2007, por não ter atendido o requerimento da Ouvidoria desta AGENERSA.

**Art.2º** - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Energia (CAENE), a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

**Art.3º** - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 31 de agosto de 2016.

*[Handwritten Signature]*  
José Bismarck Vianna de Souza  
Conselheiro-Presidente  
ID 4408976-7

*[Handwritten Signature]*  
Luigi Eduardo Troisi  
Conselheiro  
ID 4429960-5

*[Handwritten Signature]*  
Moacyr Almeida Fonseca  
Conselheiro-Relator  
ID 4356807-6

*[Handwritten Signature]*  
Roosevelt Brasil Fonseca  
Conselheiro  
ID 4408294-0

*[Handwritten Signature]*  
Silvio Carlos Santos Ferreira  
Conselheiro  
ID 3923473-8