



Processo n.º: E-12/003/415/2015  
Autuação: 01/10/2015  
Concessionária: CEG  
Assunto: Ocorrência N.º 2015/004499 - Documento protocolizado em 01/06/2015 - Sr.ª Lídia - Instalação ineficiente de aquecedor feita pela GANAR (Subsidiária da CEG).  
Sessão Regulatória: 22 de setembro de 2016

## RELATÓRIO

O presente Processo Regulatório foi iniciado através da CI PRESI/AGENERSA N.º 195/2015, tendo em vista o recebimento da correspondência protocolizada pela Sr.ª Regina Lucia, referente a instalação ineficiente de aquecedor feita pela GANAR, subsidiária da CEG.

Na correspondência, a cliente informa que "(...) No dia 22/05/2015, aceitei a instalação de um aquecedor Lorenzetti na área de serviço, de acordo com as normas vigentes, pela empresa GANAR, subsidiária da CEG. O valor orçado foi de R\$ 1.798,00, sendo R\$ 1.308,00 pela instalação (NFS-e n.º 00000754) e R\$ 490,00 pelo aquecedor (NF-e 000000225), a serem pagos em 48 parcelas de R\$ 37,00, com débito na conta de gás da CEG".

Esclarece que "(...) Logo no início, um dos funcionários fez uma perfuração de um cano de água da cozinha, por não observar a direção do cano, que era a mesma que o registro. Ele tentou consertar com DUREPOX, não conseguindo solucionar e isso me causou TODO O FIM DE SEMANA com vazamento sem parar. Na segunda-feira, ele tentou consertar de outra forma. Para isso, foram quebrados dois azulejos, que se encontram nesse estado até hoje, transcorridos dois meses. O funcionário responsável disse que iria fechar com GESSO e ia ficar bonito (sic). Péssima ideia, já que os azulejos não são brancos e ia ficar com uma aparência péssima".

Informa, ainda, que "(...) Solicitei a retirada da alimentação de água fria do aquecedor, que está no tanque, para o cano aberto e a resposta foi negativa, alegando o mesmo que a água teria que ser retirada de um ponto fixo. (...) Estou impedida de usar a máquina de lavar roupa e o chuveiro ao mesmo tempo, pois a água quente esfria imediatamente, oscilando o liga - desliga da máquina, fato bem desagradável de acontecer em pleno inverno. Além disso, quando uso a torneira do tanque, o aquecedor arma e desarma. Para usar a água do tanque para alimentar o aquecedor, o cano foi aumentado, diminuindo o espaço útil dentro do tanque".



Acrescenta que "(...) Também ouço estalos no aquecedor sempre que o vizinho abre e fecha a torneira do tanque ou pia! Já fui surpreendida no chuveiro com o súbito esfriamento da água, SEM ESTAR UTILIZANDO OUTRA FONTE, o que me leva a crer que a água esfriou devido ao uso da torneira do APARTAMENTO VIZINHO! SURREAL!!!"

Cita a cliente que "(...) O chuveiro colocado, que é metalizado, recebeu um lipsi de prolonga de plástico branco, mais uma vez configurando mau acabamento para o serviço realizado. (...) Além disso, a firma não se responsabiliza pela restauração da quebra de sanca da sala, por onde passa a tubulação de gás. Mais uma despesa, além da principal. Observe-se que já tive essa mesma despesa ao instalar gás natural, há alguns anos.

O vidro da janela foi mal cortado e ficou trincado. A desculpa foi que ele não notou que o vidro tinha insulfilmé... Um rapaz veio dez dias depois, sem avisar, atrapalhando meus compromissos, para medir o vidro e sumiu. Mais dez dias veio outro rapaz para trocar o vidro, novamente sem marcar visita, e colocou o vidro, sem insulfilmé, mais uma vez com o corte inadequado, que fica com grande espaço, facilitador para a entrada de insetos e/ou ratos no apartamento, que tem tela em TODAS as janelas para evitar esse inconveniente. O funcionário sugeriu que EU comprasse um produto para vedar o espaço que ELE deixou aberto!

O cano de cobre foi muito mal pintado com tinta branca, deixando respingos em vários locais, terra pelo chão da cozinha, e pedaços da chaminé dentro do tanque, deixando a limpeza por minha conta".

Por fim, assevera a cliente que "(...) Trouxeram despesas, aborrecimentos e trabalho extra, e sugeriram que eu procurasse outros profissionais para dar o acabamento do serviço a contento. Creio que tenho motivos suficientes para que me deem um desconto por danos morais e eu possa contratar um profissional capacitado para consertar os erros cometidos. (...) Estou muito arrependida de ter confiado nesta empresa. O projeto MAIS ÁGUA QUENTE EM SUA CASA é decepcionante. Fez estrago, também, em outras casas do condomínio, o que me faz ver que eles estão estagiando no bairro para depois irem trabalhar na zona sul da cidade".

Através da CI AGENERSA/OUVID N° 090, a Ouvidoria informa que registrou, em 06/08/15, a Ocorrência nº 2015004499 para tratar da reclamação da Srª Regina L.Dias e que, no dia 10/08/15, a Ceg enviou a seguinte resposta:



*"(...) Segue a resposta da GNS:*

*"Informamos que, após instalação feita na casa da Srª Regina Lucia em 22/05/15, sexta-feira, recebemos a reclamação da mesma para repararmos um furo na tubulação, que havia sido feito pela equipe técnica que compareceu em sua residência. No dia 25/05/15 segunda-feira a equipe retornou ao local e sanou o vazamento. Ficou acordado, que qualquer outro dano decorrente da instalação, fosse feito com uma pessoa de confiança da mesma e que a empresa arcaria com os custos. A pessoa que foi lá sem aviso prévio, como informado pela cliente, trata-se do vidraceiro da região que foi mediado e pago o serviço por nós. Entre idas e vindas sempre foi muito custoso o agendamento por parte da Srª Regina Lucia, pois só poderia agendar qualquer serviço entre 10 e 12hs, o que dificultou muito na agilidade. Desde já assumimos os erros cometidos pela técnica e nos colocamos em pronto atendimento. Em contato com a mesma, feito hoje 06/08, só haveria possibilidade de agenda em 11/08/15 terça-feira. Entre essas e outras razões, inserimos a visita técnica prévia na casa do cliente para que haja reincidência em casos como esse. Durante o projeto estamos amadurecendo a agilidade e viabilidade sempre o melhor pelo nosso cliente. Esperamos que na próxima terça-feira, em uma vistoria conjunta, possamos chegar no melhor pra atender a Srª Regina Lucia e reparar qualquer insatisfação que tenha ficado com relação a nossa Solução de Água Quente".*

Acrescenta a Ouvidoria que recebeu as seguintes informações: (...) Segue a última resposta da GNS:

*Comparecemos na residência da cliente, no dia 11/08/2015, iremos realizar os seguintes serviços:*

- Refazer tubulação exposta;
- Colocar um anel de arremate no vidro;
- Pintura da tubulação;
- Refazer o ponto de gás;
- Refazer tubulação de água quente;
- Comprar e recolocar o ladrilho;
- Orçar e instalar com profissional especializado a sanca de gesso.

*Com relação a água do tanque, a cliente foi informada que sua prumada de água fria é coletiva, por isso fica mais fraca quando utilizada simultaneamente. Cliente informou que só tem disponibilidade para o início do serviço em 20/08/2015".*



Por fim, conclui a Ouvidoria que "(...) Ao receber essa última resposta, enviei um email à cliente pedindo que me confirmasse as informações prestadas pela Concessionária/GNS. Também fiz contato telefônico logo em seguida, quando fui informada de que o serviço está realmente agendado para o dia 20/08/15. Sra. Regina Lucia disse ainda que, assim que pudesse, responderia ao meu email, já que estava de saída no momento da ligação".

Prestando novas informações, tendo em vista a solicitação da SECEX, a Ouvidoria da AGENERSA informa que:

"(...) Em 26/08/15, recebi a seguinte resposta da Ceg: "Em complemento à resposta anterior, a GNS informa que "(...) O serviço foi iniciado em 20/08/15 e concluído em 22/08/15, pois houve necessidade de aguardar o prazo para que a cola de PVC aderisse ao material".

(...) No mesmo dia 26/08, enviei email à Sra. Regina pedindo que me confirmasse a informação da Ceg. Como não tive retorno, reenviei o email em 09/09 e, sem resposta, fiz contato telefônico no dia 10/09, quando fui informada de que, apesar de ter sido tudo resolvido cerca de 2 semanas antes, ela havia acabado de perceber um acúmulo de água junto ao rodapé, além de 2 manchas pequenas na parede próximo ao teto, que acreditava serem decorrentes de vazamento do cano de água de seu aquecedor;

(...) Ainda no dia 26/08, enviei à Ceg uma SMS solicitando providências URGENTES junto à GNS para garantir que voltassem ao local com urgência;

(...) A resposta ao questionamento fornecida pela GNS é a seguinte: "Informamos que a cliente foi atendida no dia 18/09. Na ocasião, foi verificada uma mancha no teto e uma infiltração no chão, no entanto não ocasionado por nós, pois a instalação do aquecedor encontra-se em perfeito estado e não há vazamento de água em relação à instalação do mesmo;

(...) Em seguida fiz novo contato telefônico com a cliente, que confirmou as informações acima e acrescentou que acredita que o problema (mancha no teto e infiltração no chão) não é realmente de responsabilidade da Companhia".

Pela Resolução do Conselho-Diretor N.º. 504, de 08/10/15, conforme sorteio em Reunião Interna, o processo foi distribuído para a minha relatoria e encaminhado ao meu gabinete.



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-12/003/415 / 2015  
Data 01/10/15 nº 64  
Rubrica: Ruyton ID 4345648-0

Através da correspondência DIJUR-E-1431/15, a Concessionária CEG, em resposta ao Ofício AGENERSA/CAENE nº 075/15, esclarece que "(...) se trata de uma contratação entre o cliente e uma empresa particular (GNS) de forma direta, por este motivo não possuímos maiores esclarecimentos dos fatos que envolve um histórico desse atendimento e que, durante as tratativas entre as ouvidorias, CEG x AGENERSA, essa explicação foi repassada. (...) Em que pese todo o desenrolar da situação, em consulta a empresa GNS, nos foi informado que a questão se encontrava devidamente solucionada e estando o aquecedor instalado e em perfeito estado de funcionamento".

Em seu parecer técnico, a Câmara Técnica de Energia, após transcrever parte do pronunciamento das partes (Ouvidoria, cliente e Concessionária), entende que "(...) a Concessionária descumpriu o Anexo II, Parte 2, Item 13B, Serviço de assistência Técnica em aparelhos residenciais e comerciais, bem como, a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º; além da Cláusula 4ª, Parágrafo 1º, Item 13, todos do Contrato de Concessão".

Expedido o Ofício AGENERSA/CODIR/MF nº 30, de 03/05/16, à Concessionária, solicitando pronunciamento, tendo em vista o último parecer da CAENE.

Através da correspondência DIJUR-E-476/16, a Concessionária CEG, em resposta ao Ofício AGENERSA/CODIR/MF nº 030, informa que "(...) Trata-se de processo instaurado com o intuito de apurar os meandros da ocorrência registrada na ouvidoria da AGENERSA sob o n.º 2015/004499, reclamação feita pela Srª Lídia de instalação ineficiente de aquecedor feita pela GANAR, a qual a agência reguladora aponta como subsidiária da CEG.

Acrescenta a CEG que "(...) Na presente fase, consta parecer da CAENE (fls. 28/30) em que esta, com base na análise das informações, entendeu que a Concessionária descumpriu o Anexo II, Parte 2, Item 13B, Serviço de assistência Técnica em aparelhos residenciais e comerciais, bem como, a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º; além da Cláusula 4ª, Parágrafo 1º, Item 13, todos do Contrato de Concessão. (...) A Concessionária reitera o disposto na DIJUR-E-1431/15 que se trata de uma contratação entre o cliente e uma empresa particular (GNS) de forma direta, por este motivo não possuímos maiores esclarecimentos dos fatos que envolve um histórico desse atendimento e que, durante as tratativas entre as ouvidorias, CEG x AGENERSA, essa explicação foi repassada".



Informa, ainda que, "(...) Em que pese todo o desenrolar da situação, em consulta a empresa GNS, nos foi informado que a questão já se encontrava devidamente solucionada, estando o aquecedor instalado e em perfeito estado de funcionamento. (...) Dessa forma, entendemos que não há responsabilidade da Concessionária, 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" e "(...) pugna-se que, em máximo, seja aplicada a penalidade de advertência como medida bastante de admoestação e proporcionalidade por parte deste distinto Ente Regulador".

Remetidos os autos à Procuradoria, em 18/05/16, para o devido parecer técnico, aquele órgão jurídico, em 24/05/16, informa que "(...) Trata-se de processo regulatório para apurar as causas e a eventual responsabilidade da Concessionária CEG em relação a problemas decorrentes da instalação de um aquecedor a gás, na residência de cliente. Tudo conforme documentação disposta às fls.04/17".

Assevera a Procuradoria que "(...) A dinâmica dos fatos encontra-se bem descrita nos autos, consoante e-mails trocados entre a cliente e a Ouvidoria da AGENERSA, CI OUID/SECEX, fls. 14, Ofício AGENERSA/CAENE nº 075/15; fls. 21, Carta DIJUR- E-1431/15, fls. 23, Parecer da CAENE-Câmara Técnica de Energia, fls. 28/30, manifestação da Delegatária, fls. 32/33".

Registra que "(...) No caso em voga, verifica-se, de acordo com a documentação dos autos, que a Concessionária não se comportou devidamente em conformidade com o instrumento concessivo, ao contrariar o § 3º, da Cláusula Primeira, Anexo II, Parte 2, Item 13 B, além da Cláusula 4. § 1º " e "(...) que houve responsabilidade da Concessionária CEG, e conseqüentemente, descumprimento do Contrato de Concessão".

Acrescenta a Procuradoria que "(...) As manifestações da Delegatária, com a afirmação de que a cliente contratou diretamente com uma empresa particular, não é verossímil, pois existem provas nos autos que contradizem tal posicionamento. Fls.04/17. (...) O próprio Parecer da CAENE diz: fls.29. " (...) em contato telefônico com a cliente, fomos informados que a empresa contratada para o serviço, foi por intermédio da CEG".



Ressalta a Procuradoria que "(...) o entendimento adotado pelo Conselho Diretor da AGENERSA, decorrente da Deliberação AGENERSA n.º 809, de 28 de julho de 2011, no sentido de que "desde 2011 está sedimentado (...) que a indicação pela CEG de empresa diversa para prestação de serviço público obrigatório é hipótese de descumprimento contratual".

Conclui a Procuradoria que "(...) com base na manifestação da CAENE e documentação dos autos administrativos, esta Procuradoria opina 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 e Anexo II, Parte 2, item 13-B, Serviço de assistência técnica em aparelhos residenciais e comerciais, além da Cláusula 4ª, § 1º, Item 13".

Por fim, a Procuradora Geral desta Agência, Drª Flavine Meghy M. Mendes, aponta o seu "De acordo", e solicita a verificação prévia pela Ouvidoria em relação aos protocolos de atendimentos correlatos à ocorrência, (...) sugerindo verificar, ainda, junto ao cliente a existência dos mesmos, bem como apresentação pela delegatária das telas sistêmicas e do inteiro teor do histórico de atendimento referentes ao reclamante".

Atendendo a sugestão da Procuradoria, a Ouvidoria informa que "(...) Conforme solicitado, enviei e-mail à Sra. Regina Lucia Dias no dia 23/06/16, o qual foi reencaminhado em 28 e 30/06/16.

Não tendo recebido resposta, tentei contato telefônico no dia 30/06/16, mas só consegui falar com seu esposo (Sr. Leonan), que disse que ele mesmo responderia, no dia seguinte, ao último e-mail enviado à Sra. Regina, caso tivesse algum n.º de protocolo guardado para informar.

No entanto, até agora não recebi nenhum retorno.

Ao solicitar informações junto à Ouvidoria da Ceg, recebi como resposta, no dia de hoje, três números de protocolo da GNS, cada um deles referente a um atendimento prestado à cliente".

Expedido o Ofício AGENERSA/CODIR/MF. n.º 48/2016, de 12/07/16, para a Concessionária apresentar o histórico de atendimento do cliente e, querendo, apresentar suas considerações finais.



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

Processo n.º E-12/003/415/2015  
Data 01/10/15 p.º 67  
Rubrica: Renfou ID 4345648-0

Em atenção ao ofício AGENERSA/CODIR/MF n.º. 48/2016, a Concessionária, através da DIJUR-E-842/16, reitera seus argumentos já expostos nos autos, informando que "(...) Trata-se de reclamação de cliente acerca de ineficiência de aquecedor, pela empresa GANAR, prestadora de serviços da GNS". Ressalta que "(...) se trata de instalação ineficiente de equipamento adquirido pelo cliente, sabidamente junto à GNS, conforme o próprio menciona em sua carta de reclamação, citando as notas fiscais, que não foram emitidas pela CEG, porque o serviço não foi prestado pela Concessionária".

Por fim, conclui que "(...) pelas provas constantes dos autos que a contratação do serviço de instalação e compra de aquecedor pelo cliente ocorreu diretamente com a GNS e que este estava ciente de tal contratação. Assim, não há que se falar em qualquer descumprimento Contratual pela CEG".

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 n.º E-12/003/415 / 2015  
Data 01/10/15 nº 68  
Rubrica: Reunou 104345642-0

**Processo n.º:** E-12/003/415/2015  
**Autuação:** 01/10/2015  
**Concessionária:** CEG  
**Assunto:** Ocorrência N° 2015/004499 - Documento protocolizado em 01/06/2015 - Sr<sup>a</sup>. Lídia - Instalação ineficiente de aquecedor feita pela GANAR (Subsidiária da CEG).  
**Sessão Regulatória:** 22 de setembro de 2016

### VOTO

Trata-se de Processo Regulatório iniciado em razão da ocorrência de n.º. 2015/004499 e tem por finalidade avaliar a reclamação da cliente da Concessionária CEG, no que diz respeito a instalação ineficiente de aquecedor realizada em sua residência.

Segundo pude depreender das informações prestadas pela partes, a cliente aceitou, em 22/05/2015, a instalação de aquecedor em sua residência pela empresa GANAR, prestadora de serviços da conhecida GNS, a ser pago parceladamente debitado em sua conta de gás expedida pela Concessionária CEG.

Em seu reclamo, a cliente informa que os funcionários que realizaram a instalação fizeram uma perfuração em um cano de água na cozinha, causando diversos transtornos (despesas, aborrecimentos, tempo e trabalho extra), conforme já apontado no relatório do processo.

Em suas razões, a Concessionária esclarece, em síntese, que o cliente contratou os serviços da empresa GNS que realiza os reparos necessários e, conforme informações por ela obtidas junto aquela empresa, ressaltando que *"(...) pelas provas constantes dos autos que a contratação do serviço de instalação e compra de aquecedor pelo cliente ocorreu diretamente com a GNS e que este estava ciente de tal contratação. Assim, não há que se falar em qualquer descumprimento Contratual pela CEG"*.

Em que pese todo o desenrolar da situação, salienta a Concessionária que, em consulta a empresa GNS, foi informada que a questão foi devidamente solucionada, em 22/08/15, estando o aquecedor instalado e em perfeito estado de funcionamento, fato este confirmado por nossa Ouvidoria.



A Câmara Técnica de Energia, com base no conteúdo dos autos, bem como pela informação prestada pela cliente, via contato telefônico, de que a empresa contratada para o serviço foi por intermédio da CEG, entende que "(...) a Concessionária descumpriu o Anexo II, Parte 2, Item 13B, Serviço de assistência Técnica em aparelhos residenciais e comerciais, bem como, a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º; além da Cláusula 4ª, Parágrafo 1º, Item 13, todos do Contrato de Concessão".

Sinaliza a Procuradoria o disposto na Deliberação AGENERSA n.º. 2223/2014, que determinou que quando o usuário busca diretamente a Delegatária e ela redireciona o serviço, independente se forem classificados em obrigatórios ou opcionais, a responsabilidade recai sobre ela.

Assim, afirma aquele órgão que os argumentos da Concessionária não foram capazes de ilidir as provas dos autos, ficando, por conseguinte, sujeita às penalidades dispostas no instrumento concessivo, pois infringiu o Anexo II, Parte 2, Item B, além da Cláusula Primeira, Parágrafo Terceiro.

Pelo que vislumbrei, há elementos nos autos para comprovar a responsabilidade da CEG, em razão dos transtornos ocasionados na residência da cliente relacionado ao tempo e à execução do serviço, bem como pela ausência do histórico de atendimento da cliente pela Concessionária, apesar de ter sido solicitado.

Saliento que, sendo solicitada para execução de tal atividade, a Concessionária deve prestá-la no prazo previsto e, adequadamente, uma vez que, após a opção do usuário, não lhe cabe mais declinar de tal obrigação e responsabilidade, mesmo se a execução vier a ser repassada eventualmente a outrem, parceiro ou não.

Assim, ao indicar serviços que são de sua responsabilidade, a Concessionária CEG responde pela inadequada prestação dos serviços públicos por qualquer outra empresa que realize igualmente tais serviços em regime de parceria, preposição, terceirização e afins.



Serviço Público Estadual  
 Processo n.º E-12/003/415 / 2015  
 Data 01/10/15 p.º 70  
 Rubrica: Rubrica ID 4345648-0

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

Os argumentos da Concessionária relativos à compra junto a outra empresa não poderão prosperar, na medida em que a percepção de seus clientes, quando ofertados daquele produto, diga-se de passagem, na própria fatura mensal da Delegatária, é naturalmente de que estão adquirindo o produto da própria CEG. Assim, há, sem sombra de dúvida, uma confusão entre a Concessionária CEG, a GNS e outras aos olhos do consumidor.

Tanto é verdade que, quando ocorre algum vício na prestação do serviço ofertado, a reclamação é realizada junto àquela Concessionária e, em outras ocasiões à Ouvidoria desta Agência, trazendo a evidência de uma atividade realizada exclusivamente pela CEG.

Em que pese o fato de a venda e instalação de aquecedor não constituir serviço público, nem tampouco prejudicar a sua prestação, verifica-se que, na hipótese dos autos, tendo sido solicitado à Concessionária — que, por disposição contratual, constante no Anexo II — Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 — Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento, item 13 — Prazo de Atendimento aos Usuários, letra 8— Serviço Opcionais (condicionados a aceitação do consumidor), deve prestá-lo em 48 (quarenta e oito horas) -, impõe-se a atuação desta AGENERSA na sua função fiscalizadora, já que tem a atribuição legal de zelar pelo cumprimento dos termos lá dispostos.

Friso, ainda, que matéria abordada nos autos já foi alvo da Deliberação nesta Autarquia (AGENERSA 979/12<sup>1</sup>), através do Processo Regulatório E-121020.365/2011 de relatoria do Conselheiro Roosevelt Brasil, que considerou a Concessionária responsável pelas falhas nos serviços concedidos prestados pela GNS ou em regime de parceria, preposição, terceirização e afins.

<sup>1</sup> - Publicada no Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro  
 Parte I - 24 de fevereiro de 2012  
**DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º. 979**

DE 03 DE FEVEREIRO DE 2012.

**CONCESSIONÁRIA CEG – INSTALAÇÃO, MANUTENÇÃO, CONVERSÃO E ASSISTÊNCIA TÉCNICA DE EQUIPAMENTOS DE GÁS. APURAÇÃO DE POSSÍVEL DESCUMPRIMENTO DE CLÁUSULA CONTRATUAL.**

O CONSELHEIRO-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 n.º E-12/020.365/2011, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º. Considerar que a Concessionária CEG é responsável pelas falhas nos serviços concedidos prestados pela GNS, ou por qualquer outra empresa que preste tais serviços em regime de parceria, preposição, terceirização e afins;

Art. 2º. Baixar o processo em diligência para que a Ouvidoria informe quais ocorrências não foram solucionadas e, em relação a cada uma delas, solicite a abertura de processo regulatório para que seja fiscalizada a adequada prestação dos serviços.

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



Neste contexto, pude inferir que a Concessionária infringiu Dispositivos do Contrato de Concessão, maculando a adequada prestação do serviço público, contrariando o disposto do artigo 6º, § 1º da Lei 8987,95<sup>2</sup>, que dispõe que o serviço adequado é o que satisfaz as condições da regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade e cortesia na sua prestação, bem como o Código de Defesa do Consumidor, onerando a usuária, conseqüentemente, não executando-os com a devida eficiência.

Entendo que a penalidade de multa que será proposta encontra-se em um nível módico bastante razoável, considerando para tanto o percentual<sup>1</sup> previsto no dispositivo que se enquadra a conduta da Concessionária, visando, com essa medida, incentivar a Concessionária a buscar cada vez mais a melhoria de seus serviços.

Por isso, concordo com os órgãos técnicos desta Casa, entendendo que a Concessionária infringiu dispositivos contratuais, sendo passível, desta forma, de aplicação de penalidade.

Pelo exposto, proponho ao Conselho-Diretor:

I- 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, considerando aqui o mês de maio/2015, com base no disposto na Cláusula Décima; Anexo II, Parte 2, Item 13-A, ambos do Contrato de Concessão, combinado com o artigo 17<sup>3</sup>, VI, da Instrução Normativa nº. 001/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, quanto ao atendimento da cliente.

<sup>2</sup> - CAPÍTULO II

Do Serviço Adequado

Art. 6º Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato.

§ 1º Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

<sup>3</sup> Art. 17. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas a penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO II sempre que, sem justo motivo: (...)

VI. deixarem de atingir qualquer uma das Metas de Qualidade e Segurança referidas no ANEXO II dos Contratos de Concessão, nos prazos e condições lá fixados ou em novos prazos fixados pela ASEP-RJ, aplicando-se, nesses casos, uma penalidade de multa para cada item desatendido.



II - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Política Econômica e Tarifária e a Câmara Técnica de Energia, que proceda a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.

É o voto.

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

---

Art. 14 - Os valores das multas serão determinados mediante aplicação dos seguintes percentuais sobre o valor do faturamento da Concessionária, correspondente aos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração:

- GRUPO I - Até 0,01 % (um centésimo por cento);
- GRUPO II - Até 0,04 % (quatro centésimos por cento);
- GRUPO III - Até 0,07 % (sete centésimos por cento);
- GRUPO IV - Até 0,10% (um décimo por cento).



Serviço Público Estadual  
Processo n.º E-12/003/415/2015  
Data 01/10/15 nº 73  
Rubrica: Ruizol ID 4345648-0

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 2978, DE 22 DE SETEMBRO DE 2016.

**CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA Nº 2015/004499 - DOCUMENTO  
PROTOCOLIZADO EM 01/06/2015 - SR. LÍDIA - INSTALAÇÃO INEFICIENTE  
DE AQUECEDOR FEITA PELA GANAR (SUBSIDIÁRIA DA 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 nº E-12/003/415/2015, por unanimidade,

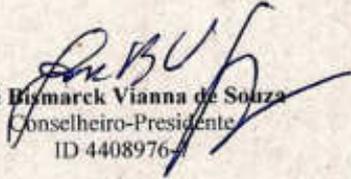
**DELIBERA:**

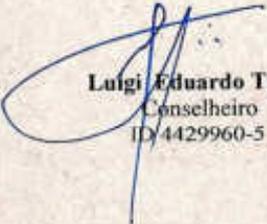
**Art.1º** - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, considerando aqui o mês de maio/2015, com base no disposto na Cláusula Décima; Anexo II, Parte 2, Item 13-A, ambos do Contrato de Concessão, combinado com o artigo 17, VI, da Instrução Normativa nº. 001/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, quanto ao atendimento da cliente.

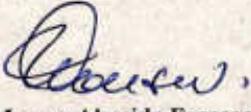
**Art.2º** - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Política Econômica e Tarifária e a Câmara Técnica de Energia, que proceda a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

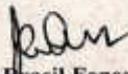
**Art.3º** - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

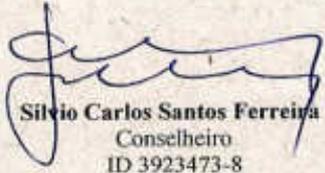
Rio de Janeiro, 22 de setembro de 2016.

  
José Bismarck Vianna de Souza  
Conselheiro-Presidente  
ID 4408976-4

  
Luigi Eduardo Troisi  
Conselheiro  
ID 4429960-5

  
Moacyr Almeida Fonseca  
Conselheiro-Relator  
ID 4356807-6

  
Roosevelt Brasil Fonseca  
Conselheiro  
ID 4408294-0

  
Silvio Carlos Santos Ferreira  
Conselheiro  
ID 3923473-8