



Processo nº.: E-12/003/185/2013
Data de Autuação: 11/03/2013
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência Registrada na Ouvidoria da AGENERSA com mais de 30 dias (período entre 01 e 31/10/12)
Sessão Regulatória: 28 de Novembro de 2017

RELATÓRIO

O presente processo foi instaurado através da REQ. AGENERSA/SECEX Nº 138¹, de 11 de março de 2013, em razão da CI OUVID Nº. 009/2013², de 10 de janeiro de 2013, destinada à SECEX, cujo objeto foi informar as ocorrências: 533480, 533495, 533585, 533601 e 533617, com mais de 30 (trinta) dias, período de 01/10/12 à 31/10/12, registradas na Ouvidoria da AGENERSA, as quais foram respondidas em prazo superior a 30 dias.

As referidas ocorrências tratam de diversos casos, cujos trechos e resumos, retirados dos registros efetuados na Ouvidoria da AGENERSA, seguem abaixo:

1) Ocorrência 533480: O usuário Marcelo Lima relata em 24/10/2012, que há tempos atrás trocou o botijão de gás e o chuveiro elétrico, para instalação com a CEG de gás natural, tanto para o fogão quanto para os aquecedores de dois banheiros. Passado um bom tempo, percebeu que o aquecedor não ficou 100%. Ao ligar para CEG, ficou sabendo que teria que procurar uma empresa particular para verificar o problema no aquecedor de marca Equibrás (instalado pela CEG). Relata que ligou para empresa terceirizada e atualmente responsável pelas instalações de aquecedores, não sendo atendido porque seu aquecedor saiu de linha.

2) Ocorrência 533495: A usuária Nilzette Maria da Silva relata no dia 26/10/2012, que seu neto foi intoxicado pelo gás do aquecedor no dia 24/10/2012, tendo que ser hospitalizado. Durante a vistoria, os técnicos lacraram o aquecedor e o relógio. Ressalta que houve a visita de um técnico particular, que não detectou nenhuma anormalidade em relação ao seu fogão. No dia 25/10/2012, instalou chuveiro elétrico. E que ao entrar em contato com a CEG, foi orientada a aguardar até o dia 30/10/2012. A usuária informou que é idosa, hipertensa e faz dieta, necessitando do funcionamento do fogão, mesmo assim, a atendente orientou a aguardar, pois não existe prioridade.

¹ Fls. 03.

² Fls. 04.

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

3) Ocorrência 533585: A usuária Patrícia Pinheiro da Silva relata em 29/10/2012, que desde que iniciou o fornecimento de gás natural, tem tido problemas, sem conseguir êxito em resolvê-los. Ressalta que o valor pago em 13 (treze) dias de fornecimento era muito alto, incompatível com o tempo de fornecimento. Em 30/07/2012, fez uma reclamação na CEG (protocolo 2395257811) de consumo alto, sendo orientada a aguardar a visita de um técnico. Como em 13/08/2012, não obteve resposta da CEG, entrou novamente em contato (protocolo 2397570375), sendo novamente orientada a aguardar contato da Concessionária. Nesse meio tempo, a usuária recebe a visita de um funcionário da CEG, a pedido do Sr. Anderson Jesus Almeida, para desligar o serviço, pois a conta estava em nome do antigo inquilino. A usuária pediu para que não fosse desligado o fornecimento, assinando um pedido para passar a conta para seu nome. Esse mesmo funcionário, à pedido, fez uma inspeção nas instalações, e verificou que mesmo com o relógio fechado, havia liberação de gás, e que nada podia fazer, pois não havia um pedido de serviço. Mediante o descaso da CEG, a usuária fez nova reclamação no dia 22/08/2012 (protocolo 2399436463), sendo informada que não havia nenhuma solicitação de serviço. A usuária pediu abertura de nova reclamação, sendo mais uma vez orientada a aguardar contato da CEG para marcar a visita. Como até o dia 11/09/2012, não houve contato da CEG, a usuária fez nova reclamação (protocolo 2432866309), onde ficou sabendo da existência de um vazamento de gás dentro da casa, e que a CEG não poderia fazer nada. Indignada, a usuária ligou para a emergência da CEG (protocolo 2402826914), alertando sobre o vazamento, e em 1 (uma) hora a equipe chegou, providenciando o lacre do relógio. A usuária contratou uma empresa particular, que injetou resina na tubulação, terminando com o vazamento. Resolvido o problema, foi solicitada pela usuária a retirada do lacre do relógio (protocolo 2405290823). Quanto às contas de alto consumo, foi informada que deveria arcar com o prejuízo. Diante de péssimo serviço prestado, a usuária pediu para cancelar sua assinatura (protocolo 2405291152).

4) Ocorrência 533601: O usuário Ivan Pinto Monteiro relata no dia 29/10/2012, que sua conta de junho/2012, veio em anexo, a propaganda de contrato de vistoria anual da instalação de gás. E que entrou em contato no dia 26/06/2012 solicitando a visita. A empresa GNS encaminhou um técnico para verificar se poderiam prestar o serviço, encaminhando um orçamento para vários itens que deveriam ser modificados em sua cozinha e a troca de aquecedor. O usuário não aceitou, porém quando a conta de setembro/2012 chegou, veio uma cobrança no valor de R\$ 30,00, ao reclamar com a GNS, foi informado que a cobrança foi indevida, porém na conta de novembro/2012, veio novamente a cobrança.

5) Ocorrência 533617: O usuário Marcos Antônio Almeida relata no dia 30/10/2012, que a CEG está fazendo ou fez um reparo ou uma obra no Largo São Maron, esquina com Rua Dr. Satamini, na Tijuca, e que deixou um buraco enorme, colocando duas placas de aço, que correram e estão distantes



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

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-12/003/185/2013
Data: 11/03/2013
Fls. 105
Nubrica: [assinatura]

uma da outra uns 20cms, com isso, quando os carros passam por cima delas, faz um barulho infernal, com a possibilidade do carro cair dentro do buraco. Informou, que já avisou à CEG e recebe respostas tipo; "temos que processar essa informação" e "o prazo são 5 dias úteis". Informou que nada foi resolvido.

Por meio da Resolução do Conselho-Diretor nº 353³, de 19/03/2013, o feito é distribuído à minha relatoria.

Em despacho para a CAENE, a Ouvidoria⁴ informou "o status atual das ocorrências tratadas neste processo: 533480: Em email enviado em 09/12/2012, cliente confirmou solução do problema; 533495: Cliente não respondeu ao email enviado em 14/12/2012, quando indaguei se o problema havia sido solucionado; 533585: Em email enviado em 15/12/2012, cliente confirmou solução do problema; 533601: Em email enviado em 12/12/2012, cliente contestou a resposta apresentada. Por esta razão, enviei à CEG, em 10/01/2013, uma SNS solicitando o envio de uma cópia da gravação do atendimento prestado ao cliente pela GNS, mas, em 11/01/2013, recebi a seguinte resposta: 'A Companhia solicitou à empresa GNS a gravação do atendimento em que o cliente solicita o plano PAG, porém a empresa não atendeu à nossa solicitação'; 533617: Em email enviado em 07/12/2012, cliente confirmou solução do problema."

A CAENE⁵, solicitou à Concessionária informações mais apuradas sobre a "vítima de inalação de produto de combustão de GN", registrada na ocorrência 533495, não obtendo resposta.

Instada a se manifestar⁶, a Concessionária⁷ observa que "os clientes mostraram-se satisfeitos com o tratamento dispensado pela CEG, com exceção de um que não respondeu ao questionamento da Ouvidoria e outro que, em verdade, solicitou atendimento à empresa Gás Natural Serviços - GNS." Concluindo, requerendo "o arquivamento do processo E-12/003/185/2013, sem a aplicação de qualquer sanção em seu desfavor."

Em resposta à CAENE, a Concessionária⁸ encaminhou o histórico de atendimento da ocorrência 533495, respondida pela Ouvidoria da CEG, no dia 12/12/2016, nos seguintes termos: "Informamos que, de acordo com o setor responsável, na visita realizada pela Emergência da companhia no dia 24/10, foi

³ Fls. 17.

⁴ Fls. 21.

⁵ Fls. 35, OFÍCIO CAENE Nº 084/13, de 24/05/2013.

⁶ Fls. 39, OF. AGENERSA/CODIR/LT Nº 078, de 07/06/2013.

⁷ Fls. 41, DUUR-E-1010/13, de 14/06/2013.

⁸ Fls. 46, DUUR-E-854/13, de 03/06/2016.



identificado escapamento na ramificação interna. Na ocasião, o fornecimento de gás foi fechado por medidas de segurança. (...) Leonardo Britto entrou em contato com a senhora Nilzette (...). A cliente o informou que havia substituído o aquecedor por chuveiro elétrico, e que o fogão funcionava normalmente. (...) a equipe da CEG restabeleceu o fornecimento através do serviço 'religação por inexistência de escapamento' em 01/11/12. Com relação ao estado de saúde de seu neto, informou que passa bem."

Em nova manifestação, a CAENE⁹ aponta que as ocorrências permaneceram com mais de 30 dias sem resposta da Concessionária, caracterizando o descumprimento do Contrato de Concessão¹⁰, e prosseguiu sua análise:

"Ocorrência 533480: (...) foi possível identificar má prestação de serviço por parte da Concessionária, (...). Sendo necessária a intervenção desta Autarquia para que a Delegatária prestasse o serviço. (...) descumpriu o Anexo II, Parte 2, item 13-B, serviço de assistência técnica em aparelhos residenciais e comerciais, bem como, a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão.

Ocorrência 533495: (...) podemos verificar que o evento ocorreu devido a um escapamento na instalação interna e de acordo com o Regulamento de Instalações Prediais (RIP), é de responsabilidade do cliente, manter suas instalações em perfeito estado de conservação. (...) a Concessionária prestou o devido atendimento, lacrando a cliente ao identificar o escapamento de gás.

Ocorrência 533585: (...) foi constatada má prestação de serviços por parte da Concessionária, tendo em vista que a mesma não realizou vistoria no imóvel da cliente mesmo após sucessivas reclamações de elevação de consumo. Agrava-se a isto que após as reclamações da cliente e a Concessionária realizou a troca de titularidade se, realizar vistoria prévia. Não identificando o escapamento de gás, que posteriormente foi motivo do lacre na visita realizada pela emergência. (...) descumpriu o Anexo II, Parte 2, item 13-A, atendimento emergencial em redes e cabines; vistoria de instalações internas, bem como, a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, todos do Contrato de Concessão.

Ocorrência 533601: (...) foi observado que o assunto se trata da contratação do serviço entre a GNS e o cliente, desta maneira não há como apontar descumprimentos Contratuais por parte da Concessionária, além dos já apontados no início deste parecer.

⁹ Fls. 52 e 53, de 22/03/2014.

¹⁰ Cláusula 4ª, Parágrafo 1, Item 11 e a Cláusula Primeira, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão.



Ocorrência 533617: (...) não foi possível constatar descumprimentos da Concessionária, pois, após a reclamação com esta AGENERSA a CEG informa que realizou a recomposição no dia seguinte. Assim não há como apontar outros descumprimentos além dos já informados no início deste parecer."

Em seu parecer, a Procuradoria¹¹ assinalou o que na ocorrência 533480 houve "(...) descumprimento do Anexo II, Parte 2, Item 13-B, serviço de assistência técnica em aparelhos residenciais e comerciais, bem como a Cláusula 1, § 3º ambos do Contrato de Concessão.", na ocorrência 533495, "(...) não há como imputar penalidade à Concessionária CEG, pois a Delegatária prestou o devido atendimento, constatando ainda que o vazamento interno é de inteira responsabilidade do usuário.", na ocorrência 533585, (...) diante da documentação presente nos autos, descumprimento do Anexo II, Parte 2, Item 13-A, atendimento emergencial em redes e cabines, vistoria de instalações internas e também a Cláusula 1º, 3º, ambas do instrumento concessivo.", na ocorrência 533601, "(...) à ocorrência diz respeito a contratação de serviços entre a Empresa GNS e o cliente, não havendo interferência da AGENERSA pois a Agência Reguladora, não se imiscui no assunto, pois não regula e tampouco fiscaliza empresas particulares.", na ocorrência 533617, "Não houve descumprimento ao Contrato de Concessão por parte da Concessionária CEG, conforme documentação presente nos autos."

A Procuradoria concluiu que "os descumprimentos acima assinalados, acrescidos do descumprimento da IN CODIR nº 019/2011, de 16/05/2011, acrescido dos descumprimentos das Cláusulas 4ª, § 1º, Item 11 e Cláusula 1ª, § 3º, ambos do Contrato de Concessão."

Instada a se manifestar¹², a Concessionária¹³ entende que "uma possível aplicação de penalidade nos casos acima referenciados configura-se á medida de extrema desproporção, visto que, em sua grande parte, agiu atrelada aos princípios norteadores da prestação de serviço público adequado."

E concluiu, solicitando "que seja declarada a inexistência de culpabilidade da CEG, sem qualquer aplicação de penalidade, por certo alcance do fim colimado na adequada prestação do serviço público concedido."

Em novo parecer, a CAENE¹⁴ confirma que na ocorrência 533585, a CEG descumpriu a Cláusula 4ª, parágrafo 6º, onde a Concessionária "só poderá prestar serviço de gás, depois que as instalações do consumidor sejam aprovadas pelas autoridades competentes." E que além do descumprimento deste

¹¹ Fls. 54 à 56, PARECER 279/2014-EVB Procuradoria, em 27/05/2014.

¹² Fls. 61, OF. AGENERSA/CODIR/SS nº 120/2014, em 29/09/2014.

¹³ Fls. 52 à 64, DUJUR-E-1817, protocolizada em 08/10/2014.

¹⁴ Fls. 67 e 68, em 19/12/2014.



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

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-12.003/185
Data: 03/03/2015
Rubrica: [assinatura]

parágrafo, "a Concessionária descumpriu a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, onde, na prestação dos serviços a CONCESSIONÁRIA procurará sempre a satisfação de seus clientes, obedecendo aos princípios da eficiência, regularidade, continuidade, segurança, qualidade, generalidade, atualidade, cortesia com os consumidores e modicidade de tarifas. Portanto, mantemos nosso parecer (...) com as retificações citadas e os acréscimos apontados referentes aos descumprimentos da Concessionária".

Em seu despacho, a Procuradoria¹⁵ sugere a remessa dos autos à Ouvidoria para obtenção das informações necessárias sobre a ocorrência 533480, para elidir as dúvidas, como: "(i) Número de protocolo junto à CEG; (ii) Qual empresa que realizou a instalação e o reparo do equipamento?; (iii) Caso a instalação e o reparo do aquecedor tenham sido realizados por empresa terceirizada, houve amênia do usuário?"

A Ouvidoria¹⁶ informou que enviou email ao Sr. Marcelo Lima nos dias 10, 11, 23 e 26/02/2015, solicitando as informações, e recebeu a resposta em 07/03/2015, onde o cliente esclareceu que ainda não tinha encontrado os protocolos, nem o nome da empresa e que estava ciente de que a instalação e o reparo foram feitos por empresa terceirizada.

Em seu parecer, baseado na resposta dada pelo usuário, a CAENE¹⁷ considerou: "1. O cliente não soube informar o número do protocolo junto a CEG; 2. O cliente não sabe informar qual foi a empresa que realizou a instalação e o reparo do equipamento; 3. O cliente afirma que está ciente de que a instalação e o reparo foram feitos por empresa terceirizada; Tendo em vista que o cliente não detém as informações necessárias para comprovar seu contato telefônico com a Concessionária, bem como não detém as informações necessárias para comprovar que a empresa estava prestando serviço terceirizado pela CEG. Retificamos nosso parecer de folhas 52 e 53, em relação à ocorrência 533480, no sentido de que só há descumprimento da Concessionária com relação à Instrução Normativa CODIR 019/2011 de 16 de maio de 2011."

Para análise e conclusão, a Procuradoria¹⁸ destacou dois pontos, o primeiro **Descumprimento da IN 019/2011**, que em seu art. 2º da IN 0019/2011 determina os prazos para a apuração e resposta à Ouvidoria, desta AGENERSA, quanto às ocorrências registradas¹⁹ "É nítido o descumprimento dos

¹⁵ Fls. 71 e 72, em 29/01/2014.

¹⁶ Fls. 74, em 04/03/2015.

¹⁷ Fls. 84, em 24/08/2015.

¹⁸ Fls. 87 à 97, PARECER 56/2016 - JVG - PROCURADORIA DA AGENERSA, em 08/09/2016.

¹⁹ Art. 2º - As Concessionárias deverão enviar respostas às ocorrências nos prazos estabelecidos, de acordo com a prioridade do assunto tratado. I-PRIORIDADE ALTA (vazamento, ligação, religação, reincidência de agendamento não cumprido, entre outros definidos pelo CODIR) Prazo para resposta: 03 (três) dias;



prazos previstos na referida Instrução Normativa, de forma desproporcional, não tendo a Concessionária, nos autos apresentado qualquer justificativa que viesse a afastar a responsabilidade do cumprimento do art. 2º. Consequentemente, tal fato permite a aplicação da penalidade descrita na IN 01/2007."

O segundo ponto **Descumprimento do Contrato de Concessão**, a Procuradoria ressalta que "é certo afirmar que os prazos estipulados na IN 19/2011 buscam aprimorar o serviço público prestado pela Concessionária. Assim, a partir do momento em que houve o descumprimento, a Delegatária deixa de prestar o serviço público adequado. (...) como mostra a cláusula quarta do contrato de concessão:

'CLÁUSULA QUARTA - OBRIGAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA

A CONCESSIONÁRIA obriga-se a prestar serviço adequado, visando sempre expandi-lo, acompanhando o desenvolvimento tecnológico mundial, mantendo-se permanentemente atualizada e obrigando-se, ainda, a utilizar equipamentos, instalações e métodos operativos que garantam os melhores níveis de segurança, qualidade, continuidade e confiabilidade do serviço, bem como mantendo recursos humanos adequadamente habilitados.'

O descumprimento dos prazos fere diretamente a prestação do serviço adequado e, conseqüentemente ao princípio da eficiência. (...). No entanto, quanto ao mérito de cada ocorrência, a análise queda-se prejudicada, uma vez que, nos autos, não há provas suficientes para demonstrar o descumprimento contratual, principalmente no que tange aos prazos previstos no Anexo II, Parte 2."

O Jurídico argumenta que "A falta de razoabilidade no atendimento das solicitações, nada mais é que um reflexo da inobservância de requisitos exigidos para a validade da conduta. É nítida, portanto, a relação do referido Princípio com os Princípios da legalidade, moralidade, impessoalidade e eficiência.

Já a proporcionalidade, embora ainda em evolução, tem como fundamento o excesso de poder, cujo fim é conter atos, decisões e outras condutas de agentes públicos que ultrapassem os limites adequados."

II-PRIORIDADE MÉDIA (troca de titularidade, baixa de titularidade, agendamento não cumprido, entre outros definidos pelo CODIR) Prazo para resposta: 07 (sete) dias;

III-PRIORIDADE BAIXA (reclamação de fatura, entre outros definidos pelo CODIR) Prazo para resposta: 15 (quinze) dias.

Parágrafo Único - Os assuntos não listados acima terão sua prioridade definida pelo Ouvidoria, ouvida a Câmara Técnica correspondente ou a Procuradoria."




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

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: ER 003/185/2013
Data: 11/03/2013
Rubrica: [assinatura]

Diante do exposto, a Procuradoria conclui sugerindo *"aplicação de penalidade à Concessionária CEG pelo descumprimento do art. 2º da IN 19/2011 c/c Cláusula quarta do Contrato de Concessão, na forma do art. 19 da IN 01/2007."*

Instada a se manifestar em razões finais²⁰, a Concessionária²¹ solicita *"que seja declarada a inexistência de culpabilidade da CEG, sem qualquer aplicação de penalidade, por certo alcance do fim colimado na adequada prestação do serviço público concedido."*

É o relatório,


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
CONSELHEIRO - RELATOR

²⁰ Fls. 98, OF. AGENERSA/CODIR/SS Nº 79/2016, em 20/09/2016.

²¹ Fls. 99 à 101, DIUR-E-1027/2016, de 28/09/2016.



Processo n.º:	E-12/003/185/2013
Data de Autuação:	11/03/2013
Concessionária:	CEG
Assunto:	Ocorrência Registrada na Ouvidoria da AGENERSA com mais de 30 dias (período entre 01 e 31/10/12)
Sessão Regulatória:	28 de Novembro de 2017

VOTO

Trata-se de processo instaurado para apurar os fatos narrados nas ocorrências 533480, 533495, 533585, 533601 e 533617, registradas na Ouvidoria da AGENERSA no período de 01 a 31/10/2012

Em razão disso, destaco de início, que em todas as reclamações pôde-se verificar, dos registros realizados, a violação à Instrução Normativa CODIR n.º 19/2011, uma vez que ultrapassado, em todas elas, o prazo máximo de resposta à Ouvidoria da AGENERSA, razão pela qual faz-se necessária a aplicação de penalidade à Concessionária CEG que será proposta, em tempo oportuno, ao Conselho-Diretor.

Compreendo ainda, baseando-me em entendimento já pacificado por este Ilmo. Conselho, visto o caráter pedagógico das sanções e indico desde já que me utilizarei dos princípios da proporcionalidade e razoabilidade.

No que tange às questões apresentadas nas ocorrências em voga, passo a analisar, em relação a cada uma delas, se a conduta da Concessionária CEG ensejou em descumprimento ao Contrato de Concessão. Senão, vejamos:

1) Ocorrência 533480

Em 24/10/2012, o usuário Marcelo Lima relatou que há tempos atrás trocou o botijão de gás e o chuveiro elétrico, para a instalação de gás natural com a CEG, tanto para o fogão quanto para os aquecedores de dois banheiros. Passado um bom tempo, percebeu que o aquecedor não ficou 100%. Ao ligar para CEG, ficou sabendo que teria que procurar uma empresa particular para verificar o problema no aquecedor de marca Equibrás (instalado pela CEG). O usuário ligou para empresa terceirizada e atualmente responsável pelas instalações de aquecedores, não sendo atendido porque seu aquecedor saiu de linha.



A CAENE¹ informou que foi possível identificar a má prestação de serviço por parte da Concessionária, pois, a mesma inicialmente se recusou a prestar assistência técnica no aquecedor deste cliente. Sendo necessária a intervenção desta AGENERSA para que a Delegatária prestasse o serviço. Descumprindo o Anexo II, Parte 2, item 13-B, serviço de assistência técnica em aparelhos residenciais e comerciais, bem como, a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão.

2) Ocorrência 533495

Em 26/10/2012, a usuária Nilzette Maria da Silva relatou, que seu neto foi intoxicado pelo gás do aquecedor no dia 24/10/2012, tendo que ser hospitalizado. Durante a vistoria, os técnicos lacraram o aquecedor e o relógio. Ressaltou que houve a visita de um técnico particular, e que o mesmo não detectou nenhuma anormalidade em relação ao seu fogão, e no dia 25/10/2012 instalou um chuveiro elétrico. Ao entrar em contato com a CEG, foi orientada a aguardar até o dia 30/10/2012. A usuária informou que é idosa, hipertensa e faz dieta, necessitando do funcionamento do fogão, mesmo assim, a atendente orientou a aguardar, pois não existe prioridade.

Em sua análise, a CAENE² verificou que o evento ocorreu devido a um escapamento na instalação interna e de acordo com o Regulamento de Instalações Prediais (RIP), é de responsabilidade do cliente, manter suas instalações em perfeito estado de conservação. Ainda, a Concessionária prestou o devido atendimento, lacrando a cliente ao identificar o escapamento de gás. Diante do exposto, não há como verificar outros descumprimentos além do já apontado no início.

3) Ocorrência 533585

Em 29/10/2012, a usuária Patrícia Pinheiro da Silva relatou que desde que iniciou o fornecimento de gás natural, tem tido problemas, sem conseguir resolve-los. Informou que em Julho de 21012, foi instalado o gás natural, e assim que chegou a primeira conta, com 13 (treze) dias de fornecimento, percebeu que o consumo era alto, incompatível com o tempo de fornecimento. Em 30/07/2012, protocolou na CEG (2395257811) uma reclamação de consumo alto, sendo orientada a aguardar a visita de um técnico para verificar o problema. Como não houve a visita do técnico, a usuária fez novo contato com a CEG em 13/08/2012 (protocolo 2397570375), sendo informada para aguardar um contato da CEG. Nesse meio tempo, a usuária recebe a visita de um funcionário da CEG, para desligar o serviço, onde a mesma pediu para que não fosse desligado o fornecimento, assinando um pedido para passar a

¹ Fls. 52 e 55, de 22/03/2014.

² Fls. 52 e 55, de 22/03/2014.



conta para seu nome. Esse mesmo funcionário, à pedido, fez uma inspeção nas instalações, e verificou que mesmo com o relógio fechado, havia liberação de gás, e que nada podia fazer, pois não havia um pedido de serviço. Mediante o descaso da CEG, a usuária fez nova reclamação no dia 22/08/2012 (protocolo 2399436463), sendo informada que não havia nenhuma solicitação de serviço. A usuária pediu abertura de nova reclamação, sendo mais uma vez orientada a aguardar contato da CEG para marcar a visita. Como até o dia 11/09/2012, não houve contato da Concessionária, a usuária fez nova reclamação (protocolo 2432866309), onde ficou sabendo da existência de um vazamento de gás dentro da casa, e que a CEG não poderia fazer nada. Indignada, ligou para a emergência da CEG (protocolo 2402826914), alertando sobre o vazamento, e em 1 (uma) hora a equipe chegou, providenciando o lacre do relógio. A usuária contratou uma empresa particular, que injetou resina na tubulação, terminando com o vazamento. Resolvido o problema, foi solicitada pela usuária a retirada do lacre do relógio (protocolo 2405290823). Quanto às contas de alto consumo, foi informada que deveria arcar com o prejuízo. Diante de péssimo serviço prestado, a usuária pediu para cancelar sua assinatura (protocolo 2405291152).

Sobre esta ocorrência, a CAENE constatou que houve má prestação de serviços por parte da Concessionária, tendo em vista que a mesma não realizou vistoria no imóvel da cliente, agravando-se a isto, a realização da troca de titularidade, sem realizar vistoria prévia, não identificando o escapamento de gás, que posteriormente foi motivo do lacre na visita realizada pela emergência. Descumprindo o Anexo II, Parte 2, item 13-A, atendimento emergencial em redes e cabines; vistoria de instalações internas, bem como, a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão.

4) Ocorrência 533601

Em 29/10/2012, o usuário Ivan Pinto Monteiro relatou, que sua conta de junho/2012, veio em anexo, a propaganda de contrato de vistoria anual da instalação de gás. E que entrou em contato no dia 26/06/2012 solicitando a visita. A empresa GNS encaminhou um técnico para verificar se poderiam prestar o serviço, encaminhando um orçamento para vários itens que deveriam ser modificados em sua cozinha e a troca de aquecedor. O usuário não aceitou, porém quando a conta de setembro/2012 chegou, veio uma cobrança no valor de R\$ 30,00, ao reclamar com a GNS, foi informado que a cobrança foi indevida, e que na conta de outubro/2012 não veio a cobrança, mas na de novembro/2012, veio novamente a cobrança.

A CAENE observou que o assunto se trata da contratação do serviço entre a GNS e o cliente, desta maneira não há como apontar descumprimentos Contratuais por parte da Concessionária.

h



5) Ocorrência 533617

Em 30/10/2012, o usuário Marcos Antônio Almeida relatou, que a CEG estava fazendo um reparo ou uma obra no Largo São Maron, esquina com Rua Dr. Satamini, na Tijuca, deixando um buraco enorme, onde colocou duas placas de aço, que correram e ficaram distantes uma da outra uns 20cms, com isso, quando os carros passavam por cima delas, fazia um barulho infernal, com a possibilidade do carro cair dentro do buraco. Informou, que já avisou à CEG e recebeu respostas tipo; "temos que processar essa informação" e "o prazo são 5 dias úteis". Informou que nada foi resolvido.

A CAENE informou que não foi possível constatar descumprimentos da Concessionária, pois, após a reclamação com esta AGENERSA, a CEG informou que realizou a recomposição no dia seguinte (01/11/2012).

A Ouvidoria³ desta AGENERSA, informou à CAENE o status das ocorrências tratadas neste processo:

- **533480**: Em email enviado em 09/12/2012, cliente confirmou solução do problema;
- **533495**: Cliente não respondeu ao email enviado em 14/12/2012, quando indaguei se o problema havia sido solucionado;
- **533585**: Em email enviado em 15/12/2012, cliente confirmou solução do problema;
- **533601**: Em email enviado em 12/12/2012, cliente contestou a resposta apresentada. Por esta razão, enviei à CEG, em 10/01/2013, uma SNS solicitando o envio de uma cópia da gravação do atendimento prestado ao cliente pela GNS, mas, em 11/01/2013, recebi a seguinte resposta: *'A Companhia solicitou à empresa GNS a gravação do atendimento em que o cliente solicita o plano PAG, porém a empresa não atendeu à nossa solicitação'*;
- **533617**: Em email enviado em 07/12/2012, cliente confirmou solução do problema.

A CAENE⁴, solicitou à Concessionária informações mais apuradas sobre a vítima de inalação de produto de combustão de GN, registrada na ocorrência 533495.

³ Fls. 21.

⁴ Fls. 35, OFÍCIO CAENE Nº 084/13, de 24/05/2013.



Em resposta, a Concessionária⁵ encaminhou o histórico de atendimento da ocorrência 533495, respondida pela Ouvidoria da CEG, no dia 12/12/2016, nos seguintes termos: "Informamos que, de acordo com o setor responsável, na visita realizada pela Emergência da companhia no dia 24/10, foi identificado escapamento na ramificação interna. Na ocasião, o fornecimento de gás foi fechado por medidas de segurança. (...) Leonardo Britto entrou em contato com a senhora Nilzette (...). A cliente o informou que havia substituído o aquecedor por chuveiro elétrico, e que o fogão funcionava normalmente. (...) a equipe da CEG restabeleceu o fornecimento através do serviço 'religação por inexistência de escapamento' em 01/11/12. Com relação ao estado de saúde de seu neto, informou que passa bem."

Em suas considerações, a Concessionária⁶ observou que "os clientes mostraram-se satisfeitos com o tratamento dispensado pela CEG, com exceção de um que não respondeu ao questionamento da Ouvidoria e outro que, em verdade, solicitou atendimento à empresa Gás Natural Serviços - GNS." Concluindo, requerendo "o arquivamento do processo E-12/003/185/2013, sem a aplicação de qualquer sanção em seu desfavor."

Em seu parecer, a Procuradoria⁷ assinalou o que na ocorrência 533480 houve "(...) descumprimento do Anexo II, Parte 2, Item 13-B, serviço de assistência técnica em aparelhos residenciais e comerciais, bem como a Cláusula 1, § 3º ambos do Contrato de Concessão.", na ocorrência 533495, "(...) não há como imputar penalidade à Concessionária CEG, pois a Delegatária prestou o devido atendimento, constatando ainda que o vazamento interno é de inteira responsabilidade do usuário.", na ocorrência 533585, "(...) diante da documentação presente nos autos, descumprimento do Anexo II, Parte 2, Item 13-A, atendimento emergencial em redes e cabines, vistoria de instalações internas e também a Cláusula 1ª, 3ª, ambas do instrumento concessivo.", na ocorrência 533601, "(...) a ocorrência diz respeito a contratação de serviços entre a Empresa GNS e o cliente, não havendo interferência da AGENERSA pois a Agência Reguladora, não se imiscui no assunto, pois não regula e tampouco fiscaliza empresas particulares.", na ocorrência 533617, "Não houve descumprimento ao Contrato de Concessão por parte da Concessionária CEG, conforme documentação presente nos autos."

A Procuradoria concluiu que "os descumprimentos acima assinalados, acrescidos do descumprimento da IN CODIR nº 019/2011, de 16/05/2011, acrescido dos descumprimentos das Cláusulas 4ª, § 1º, Item 11 e Cláusula 1ª, § 3º, ambos do Contrato de Concessão."

⁵ Fls. 46, DUUR-E-854/13, de 03/06/2016.

⁶ Fls. 41, DUUR-E-1010/13, de 14/06/2013.

⁷ Fls. 54 à 56, PARECER 279/2014-EVB Procuradoria, em 27/05/2014.



SEP	12/003/185/2013
Process	ED/003/185/2013
Data	11/09/2015
Rubrica	[assinatura]

Instada a se manifestar⁸, a Concessionária⁹ entendeu que *"uma possível aplicação de penalidade nos casos acima referenciados configura-se á medida de extrema desproporção, visto que, em sua grande parte, agiu atrelada aos princípios norteadores da prestação de serviço público adequado."*

E concluiu, solicitando *"que seja declarada a inexistência de culpabilidade da CEG, sem qualquer aplicação de penalidade, por certo alcance do fim colimado na adequada prestação do serviço público concedido."*

Com relação ao ofício de fls. 62 à 64, a CAENE¹⁰ confirmou que na ocorrência 533585, a CEG descumpriu a Cláusula 4ª, parágrafo 6º, onde a Concessionária *"só poderá prestar serviço de gás, depois que as instalações do consumidor sejam aprovadas pelas autoridades competentes."* E que além do descumprimento deste parágrafo, *"a Concessionária descumpriu a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, onde, na prestação dos serviços a CONCESSIONÁRIA procurará sempre a satisfação de seus clientes, obedecendo aos princípios da eficiência, regularidade, continuidade, segurança qualidade, generalidade, atualidade, cortesia com os consumidores e modicidade de tarifas. Portanto, mantemos nosso parecer (...) com as retificações citadas e os acréscimos apontados referentes aos descumprimentos da Concessionária"*.

Em seu despacho, a Procuradoria¹¹ sugeriu a remessa dos autos à Ouvidoria para obtenção das informações necessárias sobre a ocorrência 533480, para elidir as dúvidas, como: *"(i) Número de protocolo junto à CEG; (ii) Qual empresa que realizou a instalação e o reparo do equipamento?; (iii) Caso a instalação e o reparo do aquecedor tenham sido realizados por empresa terceirizada, houve anuência do usuário?"*

A Ouvidoria¹² informou que enviou email ao Sr. Marcelo Lima nos dias 10, 11, 23 e 26/02/2015, solicitando as informações, e recebeu a resposta em 07/03/2015, onde o cliente esclareceu que ainda não tinha encontrado os protocolos, nem o nome da empresa e que estava ciente de que a instalação e o reparo foram feitos por empresa terceirizada.

Em seu parecer, baseado na resposta dada pelo usuário, a CAENE¹³ considerou: *"1. O cliente não soube informar o número do protocolo junto a CEG; 2. O cliente não sabe informar qual foi a empresa*

⁸ Fls. 61, OF. AGENERSA/CODIR/SS nº 120/2014, em 29/09/2014.

⁹ Fls. 62 à 64, DIUR-E-1817, protocolizada em 08/10/2014.

¹⁰ Fls. 67 e 68, em 19/12/2014.

¹¹ Fls. 71 e 72, em 29/01/2014.

¹² Fls. 74, em 04/03/2015.

¹³ Fls. 84, em 24/08/2015.

ly



que realizou a instalação e o reparo do equipamento; 3. O cliente afirma que esta ciente de que a instalação e o reparo foram feitos por empresa terceirizada; Tendo em vista que o cliente não detém as informações necessárias para comprovar seu contato telefônico com a Concessionária, bem como não detém as informações necessárias para comprovar que a empresa estava prestando serviço terceirizado pela CEG. Retificamos nosso parecer de folhas 52 e 53, em relação à ocorrência 533480, no sentido de que só há descumprimento da Concessionária com relação à Instrução Normativa CODIR 019/2011 de 16 de maio de 2011."

Em seu parecer conclusivo, a Procuradoria¹⁴ destacou dois pontos, o primeiro **Descumprimento da IN 019/2011**, que em seu art. 2º da IN 0019/2011 determina os prazos para a apuração e resposta à Ouvidoria, desta AGENERSA, quanto às ocorrências registradas¹⁵. "É nítido o descumprimento dos prazos previstos na referida Instrução Normativa, de forma desproporcional, não tendo a Concessionária, nos autos apresentado qualquer justificativa que viesse a afastar a responsabilidade do cumprimento do art. 2º. Conseqüentemente, tal fato permite a aplicação da penalidade descrita na IN 01/2007."

O segundo ponto **Descumprimento do Contrato de Concessão**, a Procuradoria ressalta que "é certo afirmar que os prazos estipulados na IN 19/2011 buscam aprimorar o serviço público prestado pela Concessionária. Assim, a partir do momento em que houve o descumprimento, a Delegatária deixa de prestar o serviço público adequado. (...) como mostra a cláusula quarta do contrato de concessão:

'CLÁUSULA QUARTA - OBRIGAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA

A CONCESSIONÁRIA obriga-se a prestar serviço adequado, visando sempre expandi-lo, acompanhando o desenvolvimento tecnológico mundial, mantendo-se permanentemente atualizada e obrigando-se, ainda, a utilizar equipamentos, instalações e métodos operativos que garantam os melhores níveis de segurança, qualidade, continuidade e confiabilidade do serviço, bem como mantendo recursos humanos adequadamente habilitados.'

¹⁴ Fls. 87 à 97, PARECER 56/2016 - JVG - PROCURADORIA DA AGENERSA, em 08/09/2016.

¹⁵ Art. 2º - As Concessionárias deverão enviar respostas às ocorrências nos prazos estabelecidos, de acordo com a prioridade do assunto tratado.

I-PRIORIDADE ALTA (vazamento, ligação, religação, reincidência de agendamento não cumprido, entre outros definidos pelo CODIR) Prazo para resposta: 03 (três) dias;

II-PRIORIDADE MÉDIA (troca de titularidade, baixa de titularidade, agendamento não cumprido, entre outros definidos pelo CODIR) Prazo para resposta: 07 (sete) dias;

III-PRIORIDADE BAIXA (reclamação de fatura, entre outros definidos pelo CODIR) Prazo para resposta: 15 (quinze) dias.

Parágrafo Único - Os assuntos não listados acima terão sua prioridade definida pela Ouvidoria, ouvida a Câmara Técnica correspondente ou a Procuradoria."



SEP	EP/003/185	PROCURADORIA
Proce:		
Data	11/03/2016	11/3
Rubrica	Amplio	4365200

O descumprimento dos prazos fere diretamente a prestação do serviço adequado e, conseqüentemente ao princípio da eficiência. (...). No entanto, quanto ao mérito de cada ocorrência, a análise queda-se prejudicada, uma vez que, nos autos, não há provas suficientes para demonstrar o descumprimento contratual, principalmente no que tange aos prazos previstos no Anexo II, Parte 2. Isto porque os documentos de fls. 05/16 tem como base meras afirmações, não sendo possível demonstrar a realidade dos fatos impondo-se a aplicação do Princípio da verdade material."

O Jurídico argumenta que "A falta de razoabilidade no atendimento das solicitações, nada mais é que um reflexo da inobservância de requisitos exigidos para a validade da conduta. É nítida, portanto, a relação do referido Princípio com os Princípios da legalidade, moralidade, impessoalidade e eficiência.

Já a proporcionalidade, embora ainda em evolução, tem como fundamento o excesso de poder, cujo fim é conter atos, decisões e outras condutas de agentes públicos que ultrapassem os limites adequados."

Diante do exposto, a Procuradoria conclui sugerindo "aplicação de penalidade à Concessionária CEG pelo descumprimento do art. 2º da IN 19/2011 c/c Cláusula quarta do Contrato de Concessão, na forma do art. 19 da IN 01/2007."

Instada a se manifestar em razões finais¹⁶, a Concessionária¹⁷ solicita "que seja declarada a inexistência de culpabilidade da CEG, sem qualquer aplicação de penalidade, por certo alcance do fim colimado na adequada prestação do serviço público concedido."

Diante do exposto, após fundamentadas as ocorrências acima analisadas, proponho ao Conselho-Diretor:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, em virtude da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA, de forma individualizada, nas seguintes ocorrências: 533480, 533495, 533585, 533601 e 533617, com base no Art. 2º da Instrução Normativa CODIR nº 019/2011, diante da demora no atendimento às respectivas solicitações da Ouvidoria desta AGENERSA;

¹⁶ Fls. 98, OF. AGENERSA/CODIR/SS Nº 79/2016, em 20/09/2016.

¹⁷ Fls. 99 à 101, DUUR-E-1027/2016, de 28/09/2016.



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

SEP	ESTADUAL
Proce:	E-12/003/185
Data:	11/03/2013
Rubrica:	[assinatura]

Art. 2º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007, das ocorrências elencadas no art.1º.

Art. 3º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001 % (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, aqui considerada a data de outubro de 2012, com base no Anexo II, parte 2, item 13-B, serviço de assistência técnica em aparelhos residenciais e comerciais, bem como, a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão, em razão dos fatos apurados na ocorrência **533480**;

Art. 4º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001 % (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, aqui considerada a data de julho de 2012, com base no Anexo II, parte 2, item 13-A, atendimento emergencial em redes e cabines; vistoria de instalações internas, bem como, a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão, em razão dos fatos apurados na ocorrência **533585**;

Art. 5º - Determinar à SECEX, juntamente com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPET, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007, das ocorrências elencadas nos art. 3º e 4º;

Art. 6º - Considerar, pelo que consta nos autos, que não houve descumprimento contratual por parte da Concessionária CEG no que diz respeito às Ocorrências **533495**, **533601** e **533617**;

É o voto,


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA

CONSELHEIRO - RELATOR

SEP	ESTADUAL
Proce	E-12/003/185/2013
Data	03/11/2013
Assinatura	[assinatura]



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

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 3278

, DE 28 DE NOVEMBRO DE 2017.

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA COM MAIS DE 30 DIAS (PERÍODO ENTRE 01 E 31/10/12).

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-12/003/185/2013, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, em virtude da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA, de forma individualizada, nas seguintes ocorrências: **533480, 533495, 533585, 533601 e 533617**, com base no Art. 2º da Instrução Normativa CODIR nº 019/2011, diante da demora no atendimento às respectivas solicitações da Ouvidoria desta AGENERSA;

Art. 2º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007, das ocorrências elencadas no art.1º.

Art. 3º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001 % (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, aqui considerada a data de outubro de 2012, com base no Anexo II, parte 2, item 13-B, serviço de assistência técnica em aparelhos residenciais e comerciais, bem como, a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão, em razão dos fatos apurados na ocorrência **533480**;

Art. 4º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001 % (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, aqui

[Assinaturas manuscritas]

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo	ER/003/185, 2013
Data	03/2013 12
Rubrica	ID 43265

considerada a data de julho de 2012, com base no Anexo II, parte 2, item 13-A, atendimento emergencial em redes e cabines; vistoria de instalações internas, bem como, a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão, em razão dos fatos apurados na ocorrência 533585;

Art. 5º - Determinar à SECEX, juntamente com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPET, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007, das ocorrências elencadas nos art. 3º e 4º;

Art. 6º - Considerar, pelo que consta nos autos, que não houve descumprimento contratual por parte da Concessionária CEG no que diz respeito às Ocorrências 533495, 533601 e 533617;

Art. 7º - Esta Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 28 de novembro de 2017.


José Bismarck V. de Souza
Conselheiro-Presidente
ID 44089767


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro-Relator
ID 39234738


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro
ID 44299605


Tiago Mohamed Monteiro
Conselheiro
ID 50894617


José Carlos dos Santos Araújo
Conselheiro
ID 05546885