



---

<b>Processo nº:</b>	<b>E-12/003.422/2014</b>
<b>Autuação:</b>	<b>29/07/2014</b>
<b>Concessionária:</b>	<b>CEG</b>
<b>Assunto:</b>	<b>Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA, referente a prestação de serviço de ligação de gás. Ocorrência 546624.</b>
<b>Sessão Regulatória:</b>	<b>17 de Dezembro de 2014</b>

---

## RELATÓRIO

O presente processo foi iniciado em razão da CI AGENERSA/OUVID N°. 148, de 25 de julho de 2014.

Na citada correspondência interna a Ouvidoria solicitou à SECEX orientações de como proceder com relação à ocorrência n°. 546624, "(...) registrada nesta Ouvidoria em 17/07/2014 para tratar de reclamação do Sr. Guilherme (...) sobre a demora da CEG na ligação do gás de sua residência, solicitada em 27/06/14, com quatro cobranças pelo 0800 e uma presencial, em uma agência da Companhia."

Acrescentou a supracitada CI que a Ouvidoria da CEG enviou, em 25/07/2014, a seguinte resposta:

*"Informamos que o fornecimento de gás foi liberado, de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP), no dia 10/7/2014. Esclarecemos que a solicitação foi realizada através do Call Center e encaminhada para tratamento no dia 30/6/2014. Salientamos que foram várias tentativas de contato sem êxito com o cliente, somente conseguindo no dia 9/7/2014, e agendamos a vistoria para instalação do medidor."*

Diante do exposto, a Ouvidoria encaminhou a presente CI para apuração de possível descumprimento ao Contrato de Concessão, "(...) no que diz respeito ao prazo



para atendimento de uma solicitação de ligação de gás, além do descumprimento ao item I, art. 2º, cap. II da IN 19/2011", juntando, em anexo, cópia do histórico da ocorrência em voga<sup>1</sup>.

Por meio da Resolução do Conselho - Diretor nº. 447<sup>2</sup>, de 05/08/2014, o presente processo é distribuído para a minha relatoria e, recebidos neste Gabinete em 08/08/2014, os autos foram encaminhados à CAENE para análise, instrução e parecer.

Através do Ofício CAENE nº. 120/14 a Câmara de Energia requereu à CEG pronunciamento quanto à ocorrência 546624, e a Concessionária, através da DIJUR - E 1448/14, informa trazer, em anexo, registros da ocorrência<sup>3</sup>.

Em seu parecer, a CAENE<sup>4</sup> afirma que analisou o histórico da ocorrência em exame e entende que "(...) foi possível constatar uma má prestação de serviço por parte da Concessionária na demora no atendimento ao cliente, descumprindo a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, bem como, o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, colocação, retirada e substituição de medidores, ambos do Contrato de Concessão, além do descumprimento ao item I, Artigo 2º, capítulo II da Instrução Normativa CODIR nº 019/2011."

Nas considerações de fls. 35/36<sup>5</sup>, a CEG considera restar claro que se "(...) o atendimento não foi executado por culpa do próprio cliente, não pode sustentar-se apontamento de culpa da CEG pela extensão do prazo de atendimento.". Requer, por isso, o encerramento e arquivamento do feito "(...) com a declaração de inexistência de culpa no proceder da CEG (...)".

À fl. 40 a CAENE assevera, em suma, que, em contato telefônico com o cliente, este "(...) confirmou que o fornecimento de Gás foi liberado em 10/07/14", sendo os autos encaminhados à Procuradoria da AGENERSA.

<sup>1</sup> Cópia da ocorrência às fls. 05/06.

<sup>2</sup> Cópia à fl. 10.

<sup>3</sup> Documento juntado à fl. 23.

<sup>4</sup> Fl. 24.

<sup>5</sup> DIJUR - 1716/14.



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 nº E-12/003.422/2014  
Data 29/07/2014  
Assinatura ORB ID 44395604

Em seu parecer<sup>6</sup>, o jurídico faz breve relato do feito; verifica que no presente caso a CEG não atendeu ao cliente dentro do prazo estabelecido no instrumento concessivo, "(...) caracterizando a má prestação do serviço (...)"; afirma, em síntese, que a demora no atendimento é comprovada através de quatro protocolos de atendimento, além de uma reclamação realizada presencialmente; assevera, também, que as alegações apresentadas pela CEG não afastam as provas constantes nos autos; e opina, com "(...) base na manifestação da CAENE e documentação presente nos autos, incluindo-se o histórico de atendimento (...)", pela aplicação "(...) de sanções previstas no Contrato de Concessão, tendo em vista que a Concessionária CEG, descumpriu as normas do referido contrato, traduzidas na Cláusula Primeira, § 3º, Anexo II, Parte 2, item 13 - A - colocação-substituição de medidores, Artigo 4º - Caput e Lei N.º 8987/95, Artigo 6º, § 1º, além do descumprimento ao Artigo 2º, capítulo II da IN - Instrução Normativa - CODIR n.º 019/2011."

Através da DIJUR - E - 2060/14 a CEG apresenta suas razões finais e reitera o constante às fls. 35/36; argumenta que, "(...) em mera observância ao princípio da eventualidade, mesmo que se pudesse considerar que o cliente solicitou fornecimento em 27/06/2014, se levarmos em consideração o prazo de 72 (...) horas para vistoria, somado ao prazo de 24 (vinte e quatro) horas para colocação do medidor, tem-se que a Concessionária deveria ter instalado o medidor em 01/07/2014"; e requer, considerando que houve o "(...) desvio mínimo da meta Contratual (...)" com a liberação do fornecimento em 10/07/2014, o encerramento e arquivamento do feito, "(...) com a declaração de inexistência de culpa no proceder da CEG (...)".

É o relatório.

  
**Roosevelt Brasil Fonseca**  
Conselheiro-Relator

<sup>6</sup> Fls. 42/45.

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

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

---

<b>Processo nº:</b>	E-12/003.422/2014
<b>Autuação:</b>	29/07/2014
<b>Concessionária:</b>	CEG
<b>Assunto:</b>	Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA, referente a prestação de serviço de ligação de gás. Ocorrência 546624.
<b>Sessão Regulatória:</b>	17 de Dezembro de 2014

---

### VOTO

O presente processo foi instaurado para, em razão dos fatos narrados na ocorrência 546624, apurar eventual descumprimento do Contrato de Concessão pela CEG.

Os pareceres da CAENE e Procuradoria da AGENERSA são uníssonos em apontar o descumprimento do Contrato de Concessão em sua Cláusula Primeira, § 3º, e Anexo II, parte 2, item 13 - A -, no que se refere à colocação, retirada e substituição de medidores. Além disso, os pronunciamentos técnico e jurídico indicaram a violação ao art. 2º da Instrução Normativa AGENERSA/CD 019/2011, fatos todos que impõem, como será proposto, penalidade à Concessionária CEG.

Com efeito, pôde-se verificar, ao compulsar os autos, que o reclamante solicitou o fornecimento do serviço de gás em 27/06/2014, sendo realizada a prestação somente em 10/07/2014, acontecimento, pois, que atrai a aplicação de penalidade por descumprimento do Contrato de Concessão conforme acima apontado.

Registre-se, nesse sentido, que embora a CEG tenha sugerido culpa do cliente na demora em fornecer o gás, afirmando que o atraso se deu depois de várias tentativas frustradas de contato com o agora usuário, a Concessionária não demonstra o alegado, além de não impugnar as cinco reclamações efetuadas pelo cliente, as quais presumem



que, a todo tempo, o reclamante encontrava-se disponível para o recebimento do serviço pleiteado.

Do exposto, impõe-se, na forma do sugerido pelos pareceres técnico e jurídico, a aplicação de penalidade à CEG, a qual observará os postulados da razoabilidade e proporcionalidade, levando-se em conta o período em que a Concessionária permaneceu em mora.

Superado isso, é importante citar, ainda, que os pareceres da CAENE e Procuradoria da AGENERSA atentam para o relato da Ouvidoria e constataam a violação do estabelecido no art. 2º da IN AGENERSA/CD nº. 019/2011<sup>1</sup>. Tal fato, há que se

<sup>1</sup> INSTRUÇÃO NORMATIVA CODIR Nº.019

DE 16 DE MAIO DE 2011.

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, COM O OBJETIVO DE CONTRIBUIR PARA O APERFEIÇOAMENTO E A MELHORIA DOS PADRÕES E MECANISMOS DE TRANSPARÊNCIA, PRESTÍEZA, EFICIÊNCIA E SEGURANÇA DOS SERVIÇOS E DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA AGENERSA.

(...)

## TÍTULO I

### DOS PROCEDIMENTOS DA OUVIDORIA DA AGENERSA

(...)

## CAPÍTULO II

### DOS PRAZOS PARA O ENVIO DAS RESPOSTAS FORNECIDAS PELAS CONCESSIONÁRIAS

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

1. PRIORIDADE ALTA (vazamento de gás, ligação de gás, religação de gás, reincidência de agendamento não cumprido) Prazo para resposta: 03 (três) dias;
1. PRIORIDADE MÉDIA (troca de titularidade, baixa de titularidade, agendamento não cumprido) Prazo para resposta: 07 (sete) dias;



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-12/003.422/2014  
Data 29/07/2014  
ID 44395604


registrar, contribuirá para a penalidade a ser imposta no caso dos autos, uma vez que, anotada a reclamação em 17/07/2014, a CEG só responde à Ouvidoria desta Autarquia em 25/07/2014, quando já excedido o período fixado no citado dispositivo para a resposta sobre pedido de ligação de gás.

Posto isso, proponho ao Conselho - Diretor:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Dez, IV, do Contrato de Concessão, e no art. 18, I, c/c art. 19, IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados no presente processo.

Art. 2º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001, de 04/09/2007.

Assim voto.

  
**Roosevelt Brasil Fonseca**  
Conselheiro-Relator

1. PRIORIDADE BAIXA (reclamação de fatura) 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.



Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003.422/2014

Data 29/07/2014 fls: 65

Rubrica ID 44395604

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 23-01 DE 17 de Dezembro de 2014**

**CONCESSIONÁRIA CEG - Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA, referente a prestação de serviço de ligação de gás. Ocorrência 546624.**

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 E-12/003.422/2014, por unanimidade,

**DELIBERA:**

**Art. 1º** - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Dez, IV, do Contrato de Concessão, e no art. 18, I, c/c art. 19, IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados no presente processo.

**Art. 2º** - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001, de 04/09/2007.

**Art. 3º** - Esta Deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

**Rio de Janeiro, 17 de Dezembro de 2014**

**JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA**  
Conselheiro – Presidente  
ID: 4408976-7

**LUIGI EDUARDO TROISI**  
Conselheiro  
ID: 4429960-5

**SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA**  
Conselheiro  
ID: 3923473-8

**MOACYR ALMEIDA FONSECA**  
Conselheiro  
ID: 4356807-6

**ROOSEVELT BRASIL FONSECA**  
Conselheiro – Relator  
ID: 4408294-0

