



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

Serviços Público Estadual  
Processo n.º E-12/003/433/2014  
Data 08/08/2014 Fls.: 62  
Rubrica:

Serviços Público Estadual  
EMENDA CARMIM  
Processo n.º E-12/003/433/2014  
Data: 08/08/2014 Fls. 61  
Data de Retificação: 22/10/2014  
Responsável: Tarcia da Silva Matta  
Professor Especial  
ID n.º 4422664-0

Processo n.º.: E-12/003/433/2014.  
Data de autuação: 08/08/2014.  
Concessionária: CEG RIO.  
Assunto: OCORRÊNCIA N.º 546781 - CONCESSIONARIA CEG RIO.  
Sessão Regulatória: 16/07/2015.

### RELATÓRIO

O presente processo foi iniciado pelo Protocolo Geral, por determinação da Secretária Executiva, tendo em vista CI AGENERSA/OUVID n.º 154/2014<sup>1</sup>, meio pelo qual a Ouvidoria informou a existência da ocorrência n.º 546781, que versa sobre demora na religação do gás da residência da Sra. Walquinca Lima da Rocha.

Segundo relato extraído do histórico de atendimento de fls. 04/05, a usuária solicitou a religação do gás, que havia sido cortado o fornecimento devido ao débito da fatura do mês 05/2014 no valor de R\$ 19,13 (dezenove reais e treze centavos), junto a Concessionária em 24/07/2014 e somente foi atendida em 29/07/2014, conforme informação da própria CEG RIO.

Posteriormente, através do ofício AGENERSA/SECEX n.º 470/2014<sup>2</sup>, foi dado ciência da abertura do processo à Concessionária CEG.

Em Reunião Interna, através de Resolução n.º 452, de 26/08/2014<sup>3</sup>, o referido processo foi distribuído a minha relatoria.

A CAENE, após análise dos autos, concluiu<sup>4</sup>:

*"(...) O Presente processo trata da Ocorrência 546781, registrada na Ouvidoria desta AGENERSA. Em análise ao histórico da ocorrência constante das folhas 04 e 05, temos os seguintes pontos a considerar:*

<sup>1</sup> Fls. 03.

<sup>2</sup> Fls. 07.

<sup>3</sup> Fls. 08.

<sup>4</sup> Fls. 16/17.



Serviços Público Estadual  
 P. processo nº E-12/003/433/2014  
 Data 08/08/2014 Fls.: 04  
 Rubrica:

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  
 EMENDA CARMIM  
 Processo nº E-12/003/433/2014  
 Data da Retificação: 08/08/2014  
 Responsável: [assinatura]

- Cliente afirma que teve seu fornecimento de Gás cortado no dia 22/07/2014 e até hoje, dia 29/07/14, ainda não foi restabelecido, apesar de ter feito vários contatos telefônicos com a Cia. e a conta que gerou o corte já estar paga.
- Cliente fez novo contato telefônico dia 29/07/14 informando que o fornecimento de Gás foi restabelecido, mas mesmo assim deseja que a reclamação siga seu curso.
- A concessionária em 04/08/14, respondeu: 'Informamos que a cliente foi atendida e seu Gás foi religado no dia 29/07/14.'
- Em 04/08/14, foi enviada à Concessionária uma SNS, solicitando o histórico dos contatos, agendamentos e atendimentos prestados à cliente.
- Em 05/08/14, a CEG responde: 'Conforme solicitação, segue o histórico dos contatos e atendimentos prestados a esta cliente: No dia 21/07/14 foi realizado o corte no fornecimento devido ao débito da fatura 5/2014 no valor de R\$ 19,13. No dia 24/07/14, no turno da tarde, a cliente solicita o serviço da religação por pagamento. No dia 25/07/14, cliente recebe a confirmação do atendimento e abre uma reclamação de não cumprimento do prazo. No dia 26/07/14, a cliente solicitou reagendamento do serviço para o dia 30/07/14 e foi encaminhado para a área, que, no dia 28/07/14, reprograma o atendimento para o dia 29/07/14. No dia 29/07/14, cliente entra em contato e é confirmado o atendimento para este mesmo dia. No dia 29/07/14, a equipe técnica comparece ao local e realiza o serviço de religação por apagamento.'

Foi encaminhado o Ofício CAENE 134/14, de 03/09/14, às fls. 11, solicitando pronunciamento da Concessionária em relação

[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

Serviços Público Estadual	
Processo nº	E-12/003/433/12014
Data	08/08/10h Fls.: 63
Rubrica:	
	Tiago da Silva Marra Assessor Especial
ID nº 4422664-0	

à ocorrência. Em resposta nos é encaminhada a DIJUR-E-1666/14, de 11/09/14, às fls. 13 a 15, onde consta somente o histórico da ocorrência.

Diante do exposto foi constatada uma má prestação de serviço por parte da Concessionária, além da demora no atendimento da religação do gás do cliente. Descumprindo o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, bem como a Cláusula 1º, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão."

Remetidos os autos a Procuradoria, este corpo jurídico, às fls. 30, solicitou as seguintes informações da CAENE:

"Encaminho o presente processo rogando os seguintes esclarecimentos: (i) os agendamentos foram realizados de acordo com a conveniência da usuária?; (ii) qual o intervalo que essa CAENE considerou para concluir pelo descumprimento do prazo para religação do gás?; (iii) no dia 25/07/14, quando a usuária ligou para a CEG reclamando de suposto descumprimento de prazo, já havia, de fato, transcorrido 24 (vinte e quatro) horas da solicitação da religação?"

Em resposta, a Câmara de Energia (fls. 31) esclareceu:

"Em prosseguimento à instrução do presente Processo, em atenção ao solicitado por essa Procuradoria, às fls. 30, temos a informar os seguintes:

- Em contato telefônico com a cliente, em 02/12/14, a mesma informou que efetuou os agendamentos conforme sua conveniência. Reclamou que solicitou o agendamento para o dia 30/07/14 e o mesmo foi reprogramado para o dia 29/07/14.



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

Serviços Público Estadual	
Processo nº	E-12/003/433/2014
Data	08 108 2014 Fls.: 69
Rubrica:	 Tiago da Silva Moura Assessor Especial ID nº 4422664-0

- *A cliente reclamou ainda quanto aos seguintes:- A Concessionária não possui Agência no Município de Nova Friburgo.- O atendimento à cliente foi inicialmente efetuado através contatos telefônicos com a Agência da Concessionária do Município de Petrópolis e posteriormente através contratos com a Concessionária no Município do Rio de Janeiro.- Para fazer a religação do Gás em sua residência, veio um técnico do Rio de Janeiro. A cliente considerou que o atendimento prestado pela Ouvidoria da AGENERSA ajudou para a resolução quanto à religação do Gás. (sic)*
- *A concessionária demorou cinco dias para religação do gás da cliente considerando da data de sua solicitação, em 24/07/14."*

Após retornar os autos à Procuradoria, esta, em novas indagações à CAENE, questionou:

*"Encaminho o presente processo rogando os seguintes esclarecimentos: (i) qual foi o horário de atendimento no dia 24/07/2014? (ii) Quais foram o dia e horário que a usuária efetuou o pagamento? (iii) A Concessionária somente confirmou o pagamento no dia 25/07/2014? (iv) A ligação do dia 26/07/2014 foi até 24 horas após a ligação do dia 25/07/14? (v) O reagendamento ocorreu de acordo com a conveniência da usuária?"*

Em 14/04/2015, a Câmara de Energia (fls. 40), teceu as seguintes considerações, *in verbis*:

*"Em prosseguimento à instrução do presente Processo, em atenção ao solicitado por essa Procuradoria, às fls.33, temos a informar os seguintes:*



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

Serviços Público Estadual

Processo nº E-12/003/433 12014

Data 08/09/14 Fls.: 65

Rubrica:

Tiago da Silva Marras  
Assessor Especial

ID nº 4422664-0

- Em resposta ao ofício CAENE Nº 011/15, de 09/02/15, às fls. 34, a Concessionária enviou a DIJUR-E-197/15, de 19/02/15, às fls. 36 à 39, onde anexa o Histórico dos atendimentos.

- As informações constantes às fls. 39, já constam nas fls. 03, 04 e 15, do presente Processo.

- As informações constantes às fls. 37 :- 1) A cliente não foi atendida no dia 24/07/14; 2) O dia que o cliente efetuou o pagamento: 23/07/14; 3) O dia de confirmação do pagamento: 24/07/14, às 13:18h; 4) Cliente em 25/07/14, entra em contato para obter informação de confirmação de agendamento. Cliente reclama que o Setor técnico ainda não compareceu para religar seu Gás por pagamento hoje dia 25/07/14. A Concessionária a seguir informa que a rota de Nova Friburgo é terça e quinta. Dia 25/07/15 (sic), foi sexta. Cliente terá atendimento reagendado para o dia 29/07/14. Para o serviço de religação por pagamento não temos turno específico de atendimento.

- O Procedimento citado pela Concessionária, para reagendamento, por rota e por turno, não está previsto no Contrato de Concessão, daí seu descumprimento.

É o nosso parecer."

A Procuradoria, por seu turno, opinou<sup>5</sup>:

"O presente processo foi aberto por força da CI AGENERSA/OUVID nº 154, pela qual foi determinado para a apuração da ocorrência nº 546781 referente à demora no atendimento do pedido de religação de gás.

Pela ocorrência nº 546781, fls. 04/05, o cliente informa que solicitou a religação do gás, após interrupção do fornecimento

<sup>5</sup> Fls. 42/48



Serviços Público Estadual	
Processo nº E-12/003/433	12014
Data 28/08/2014	Fls.: 66
Rubrica:	Tiago da Silva Martins Assessor Especial
ID nº 4422664-U	

por falta de pagamento; porém o prazo não foi cumprido. Afirma quem em 25/07/2014 recebeu a confirmação do atendimento, agendando o comparecimento. No dia seguinte, fez um reagendamento para o dia 30/07/14. Em 28/07/2014 fez novo reagendamento para 29/07/2014 quando o serviço foi prestado.

Às fls. 11, Ofício da CAENE solicitando à Concessionária as informações sobre o caso em tela.

Às fls. 13/15, resposta do ofício pela Concessionária com os registros da ocorrência.

Às fls. 16/17, a CAENE emitiu parecer no sentido de que a Concessionária descumpriu o contrato de concessão ( Clausula 1ª parágrafo 3º e Anexo II, parte 2, item 13-A).

A concessionária se manifestou às fls. 26/27, nos seguintes termos:

(...)

Assim, resta claro por todo o aduzido que uma possível aplicação de penalidade no presente caso configurar-se-á medida de grande desproporção, vez que por isso, solicitamos uma arrazoada análise dos fatos e, conseqüentemente, que seja declarada a inexistência de descumprimento contratual pela Companhia.

Às fls. 30, despacho da procuradoria solicitando esclarecimentos.

Às fls. 31, nota técnica da CAENE, informando que os agendamentos foram realizados conforme a conveniência da usuária.



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

Serviços Público Estadual	
Processo nº E-12/003/433	12014
Data 08/09/2014	Fls.: 67
Rubrica: <i>[Assinatura]</i>	Tiago da Silva Marras Assessor Especial ID nº 4422664-0

Às fls. 33, novo despacho da Procuradoria solicitando à CAENE esclarecimentos quanto ao caso.

Às fls. 34, ofício da CAENE à Concessionária solicitando os esclarecimentos requisitados por esta Procuradoria.

Às fls. 36/39, manifestação da Concessionária em resposta ao ofício supramencionado.

É o relatório.

**I. Descumprimento do Contrato de Concessão:**

(...)

É importante esclarecer que o corte no fornecimento de gás ocorreu em razão do inadimplemento da usuária, ou seja, ausência do pagamento da fatura referente ao mês de Maio de 2014, no valor de R\$ 19,13.

(...)

A partir do momento que o pagamento é efetuado e a Concessionária tem conhecimento da quitação dos débitos, o fornecimento de gás é restabelecido no prazo de 48 horas.

(...)

No entanto, em que pese a Concessionária estar dentro do prazo estabelecido, em 26/09/2014 foi realizado um reagendamento do serviço. Esse não fora decorrente da necessidade da usuária, mas por motivos técnicos da própria Concessionária.

(...)

Verifica-se que a Concessionária CEG Rio não tinha condições de realizar o referido atendimento, haja vista não existir técnicos suficientes para efetuar o procedimento de religação do Gás. Tal fato, além de caracterizar o descumprimento do

*[Assinatura]*



*prazo estabelecido no Anexo II, parte 2, item 13-A do contrato de concessão, mostra a inadequação da prestação do serviço público.*

*(...)*

*O não atendimento ao usuário, de forma eficaz, fere diretamente a prestação do serviço adequado e, conseqüentemente ao princípio da eficiência. Princípio este norteador da Administração Pública, previsto no art. 37 da CRFB/88.*

*(...)*

**2. Conclusão**

*Diante do exposto, esta Procuradoria sugere aplicação da penalidade à Concessionária CEG RIO em relação ao descumprimento do Anexo II, Parte 2, Item 13-A c/c cláusula primeira, §3º, ambos do contrato de concessão.*

*É o parecer." (Grifos no original)*

Por intermédio de minha assessoria, através do ofício AGENERA/CODIR/JB n.º 065/2015, a Concessionária CEG RIO foi intimada a apresentar razões finais, o que fez através da DIJUR-E-732/T5, às fls. 58/59:

*"(...)*

*Com a devida vênia insta-nos discordar do atual entendimento emanado pelo órgão técnico e corroborado pela Procuradoria sobre o caso, onde, a seguir, passaremos a expor as seguintes razões para tanto.*

*(...)*

*Neste esteio, é possível inferir que a Concessionária agiu de forma diligente, atendendo ao cliente de maneira razoável e célere, não sendo para tanto, razoável a aplicação de*





Serviços Público Estadual	
Processo nº	E-12/003/433 12014
Data	08/08/2014 Fls.: 69
Rubrica:	Tiago da Silva Mes Assessor Especial

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 ID nº 4422664-0

*penalidade ao caso, merecendo destaque o desnecessário manejo do maquinário estatal para verificação de situações infimas, que não geram prejuízo aos usuários, como a que aqui se apresenta, e tão pouco refletem na qualidade da prestação serviço público concedido.*

*Assim, resta claro por todo o aduzido que uma possível aplicação de penalidade no presente caso configurar-se-á medida de grande desproporção, vez que por isso, solicitamos uma arrazoada análise dos fatos e, conseqüentemente, que seja declarada inexistência de descumprimento contratual pela Companhia."*

*É o relatório.*

José Bismarck Vianna de Souza  
 Conselheiro-Presidente-Relator  
 ID 44089767



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

Serviços Público Estadual

Processo nº E-12/003/433/2014

Data 08/08/2014 Fls.: 70

Rubrica: *[Assinatura]* Thiago da Silva Marra

Assessor Especial

ID nº 4422664-0

Processo nº.: E-12/003/433/2014.  
Data de autuação: 08/08/2014.  
Concessionária: CEG RIO.  
Assunto: OCORRÊNCIA Nº 546781 - CONCESSIONÁRIA CEG RIO.  
Sessão Regulatória: 16/07/2015.

### VOTO

O Presente processo tem como objetivo análise da ocorrência n.º 546781, que versa sobre reclamação da doutora Walquinca Lima da Rocha, referente a demora na religação de gás de sua residência.

A ocorrência foi registrada na Ouvidoria desta AGENERSA e remetida à Concessionária CEG em 14/08/2014 (fls. 07), em observância aos princípios do Contraditório e da Ampla Defesa.

Conforme se depreende dos autos a usuária solicitou o serviço de religação de gás em 24/07/2014 e somente foi atendida pela CEG RIO no dia 29/07/2014, ou seja, após o decurso de 05 (cinco) dias.

Instada a se manifestar, a CAENE, através do Ofício CAENE nº 134/14 (fls. 11), solicitou a Concessionária CEG RIO que se pronunciasse quanto à ocorrência em apreço e recebido como resposta que o "registro da ocorrência no sistema da Concessionária (...)" - fls. 13/15.

À vista da citada resposta e como base na documentação acostada aos autos, a CAENE emitiu o parecer, às fls. 16/17, concluindo pelo descumprimento do Anexo II, Parte 2, Item 13-A, bem como a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão.

A Procuradoria desta Agência, após pronunciamento da CEG RIO, corroborou o parecer da CAENE, sustentando que houve responsabilidade da Concessionária e, em decorrência, o descumprimento do Contrato de Concessão no que diz respeito ao Anexo II, Parte 2, Item 13-A c/c Cláusula Primeira, Parágrafo Terceiro, ambos do Contrato de Concessão.

Em razões finais, a Concessionária CEG RIO argumentou, em resumo, que discorda do atual entendimento emanado pelo órgão técnico e corroborado pela Procuradoria sobre o caso.

*[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

Serviços Público Estadual

Processo n.º E-12/003/433 12014

Data 08/108/12014 Fls.: 71

Rubrica: *[Assinatura]* Sérgio da Silva Marra  
Assessor Especial

ID n.º 4422664-0

Nesse sentido restou claro que a Delegatária descumpriu os prazos previstos no Anexo II, Parte 2, Item 13-A, bem como a Cláusula Primeira, Parágrafo Terceiro, ambos do Contrato de Concessão.

Assim, levando em consideração as razões exposta pela CAENE e Procuradoria, não há como deixar de considerar a Concessionária CEG RIO responsável pela demora na religação de gás na residência da usuária na ocorrência, em apreço, atuando em desarmonia com os prazos aos quais deve se submeter, motivo pelo qual sugiro ao Conselho Director:

- Aplicar à Concessionária CEG, penalidade de advertência, pelo descumprimento dos prazos previstos no Anexo II, Parte 2, Item 13-A, bem como a Cláusula Primeira, Parágrafo Terceiro, do Contrato de Concessão.
- Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 014/2010.

*É como voto.*

*[Assinatura]*  
José Bismarck Vianna de Souza  
Conselheiro-Presidente-Relator  
ID 44089767



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

Serviços Público Estadual

Processo nº E-12/003/433/2014

Data 08/08/2014 Fls.: 72

Rubrica: *[Handwritten Signature]* Tasso da Silva Mattos

Assessor Especial  
ID nº 4422664-0

**DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º 2599, DE 16 DE JULHO DE 2015.**

**SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL  
EMENDA CARMIM**

Processo nº E-12/003/433/2014

Data: 08/08/2014 Fls.: 72

Data da Retificação: 06/08/2015

Responsável: *[Handwritten Signature]*

CONCESSIONÁRIA CEG RIO -  
OCORRÊNCIA Nº 546781 -  
CONCESSIONÁRIA CEG RIO.

O **CONSELHO DIRETOR DA AGENCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGENERSA**, no uso de suas atribuições legais e regimentais, e tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº E-12/003/433/2014, por unanimidade,

**DELIBERA:**

**Art. 1º** - Aplicar à Concessionária CEG, *Ceg Rio* penalidade de advertência, pelo descumprimento dos prazos previstos no Anexo II, Parte 2, Item 13-A, bem como a Cláusula 1ª, § 3º, do Contrato de Concessão.

**Art. 2º** - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 014/2010.

**Art. 3º** - A presente deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

Rio de Janeiro, 16 de julho de 2015.

*[Handwritten Signature]*  
**José Bismarck Vianna de Souza**  
Conselheiro-Presidente-Relator  
ID 44089767

*[Handwritten Signature]*  
**Silvio Carlos Santos Ferreira**  
Conselheiro  
ID 39234738

*[Handwritten Signature]*  
**Roosevelt Brasil Fonseca**  
Conselheiro  
ID 44082940

*[Handwritten Signature]*  
**Luigi Eduardo Troisi**  
Conselheiro  
ID 44299605

*[Handwritten Signature]*  
**Moacyr Almeida Fonseca**  
Conselheiro  
ID 43568076