



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	Município Estadual
Proc.	E-12/003.545/2013
Dat.	27/08/2013 Fls.: 2013
Rubrica	

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL EMENDA CARMIM	
Processo nº E-12/003.545	12013
Data: 27/08/2013	Fls. 195
Data da Retificação: 17/10/2015	
Responsável: Tiago da Silva Marra	
	Assessor Especial ID nº 4422864-0

Processo nº.: E-12/003.545/2013.  
 Data de autuação: 27/08/2013.  
 Concessionária: CEG.  
 Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria  
 prestado pela GNS / Atendimento à Ouvidoria da AGENERSA.  
 Ocorrências 537832 e 538970.  
 Sessão Regulatória: 16/07/2015.

### RELATÓRIO

O presente processo foi aberto pelo Protocolo Geral, por determinação da Secretária Executiva, tendo em vista CI AGENERSA/OUVID n.º 084/2013<sup>1</sup>, meio pelo qual a Ouvidoria desta AGENERSA informou a existência das ocorrências n.ºs 537832 e 538970, que versam, respectivamente, sobre demora no atendimento para instalação de aquecedor e cobrança por consumo de gás em valores elevados.

Segundo relato extraído do histórico de atendimento exposto na CI AGENERSA/OUVID n.º 084/2013:

O usuário Eduardo Barros Coutinho (ocorrência n.º 537832) informou a esta Ouvidoria, em 26/04/2013, que solicitou vistoria da Concessionária com objetivo de obter liberação de fornecimento de gás para aparelho aquecedor. Todavia, os representantes da Delegatária não comparecem ao seu imóvel na data e hora agendada.

A Concessionária em 03/05/2013, por sua vez, informou que o usuário efetuou contato com a GNS, repassando a esta Agência a resposta da mesma, "pedimos desculpas pelos transtornos causados e aproveitamos para informar que a instalação do aquecedor foi realizada hoje, 3/5."

Ocorre que, em contato com o usuário, foi constatado que o serviço não estava concluído, restando pendente: i) regulação do aquecedor; ii) instalação de parte da chaminé e iii) retirada do laere.

<sup>1</sup>Fls. 03 - "Venho solicitar orientações de como proceder com relação à ocorrência nº 542785, registrada nesta Ouvidoria e enviada à CEG em 10/12/2013 para tratar de reclamação da Sra. Lúcia Helena Cerqueira sobre cobrança indevida, no valor de R\$ 15, na fatura da CEG em nome do seu esposo, Sr. Geraldo Luiz Ferreira Cerqueira, referente a um Plano de Manutenção supostamente contratado junto à GNS, o qual, segundo a Sra. Lúcia Helena, não foi por ela autorizado." (...)"



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

Serviços Públicos Estadual	
Processo: E-2/003.545/2013	
Data: 27/08/2013	Fis.: 196
Assinatura: <i>[assinatura]</i>	Assessor Especial

Tiago da Silva Marra  
 Assessor Especial  
 CNIS: 4422864-0

Em nova manifestação, a Concessionária afirmou que, de acordo com a GNS, "no dia 22/5 o técnico esteve no imóvel, mas o cliente estava ausente. Na ocasião, foi deixado a notificação de ausência solicitando o retorno do cliente para o reagendamento do serviço. A GNS esclarece que tentou contato com o cliente através dos telefones informados, mas não obteve êxito."

Através do canal da Ouvidoria desta Agência a Concessionária CEG apresentou a resposta da GNS, *in verbis*:

"(...) A Empresa GNS entrou em contato com o Senhor Eduardo, e o mesmo informou que as pendências que as pendências do aquecedor já foram realizadas e está utilizando aparelho normalmente. Cliente ficou ciente que a taxa de R\$ 180,00 só é cancelada para os casos em que é necessário a realização de aplicação de resina ou troca de ramificação. Acrescentamos que a taxa de R\$ 32,02, referente ao arremate foi cancelada."

No que se refere a segunda ocorrência (ocorrência n.º 538970), verifica-se que a usuária Angela Maria Barana Cordeiro, em 13/06/2013, reclamou do valor elevado de sua fatura desde maio de 2013, momento em que também solicitou vistoria da Concessionária, todavia a CEG informou que os valores cobrados são procedentes.

Alegou, a usuária, que a Concessionária CEG indicou a GNS para realização de vistoria na tubulação e que esta apresentou orçamento no valor de R\$ 180,00 (cento e oitenta reais).

Ao final, a Concessionária apresentou orçamento trazido pela GNS, que não foi aprovado pela usuária, entretanto, em 08/07/2013 esta informou que já determinou a troca da tubulação e que o serviço não foi prestado pela empresa indicada pela Concessionária CEG.

Em nova manifestação, a CEG, trazendo novamente informações prestadas pela GNS, esclareceu "...que o serviço de religação por inexistência de escapamento ocorreu no dia 8/7/13"

Posteriormente, através de ofício AGENERSA/SECEX n.º 401/2013, foi dada ciência da abertura do processo à Concessionária CEG.

*[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 F. Estadual
Processo: E-12/003.545/2013
Data 27/08/2013 Fls.: 147
Rubrica: <i>[assinatura]</i> Tiago da Silva Marri Assessor Especial

Em Reunião Interna, através de Resolução n.º 390, de 09/09/2013 - Fls. nº 4422684-0 referido processo foi distribuído a minha relatoria.

A CAENE, através de ofício<sup>2</sup>, solicitou manifestação da Concessionária CEG no prazo de 3 (três) dias, o que ocorreu através da carta DIJUR-E-072/13, de 13/01/2014.

Na supramencionada carta, a Concessionária CEG apresentou: i) ordens de serviço direcionadas para os usuários; ii) fotos dos medidores e iii) histórico de consumo da usuária Angela M. B. Cordeiro.

Em resposta ao ofício CAENE n.º 38/2014, a Concessionária manifestou-se às fls. 167/170, trazendo aos autos cópia de ordem de serviço para a usuária Angela M. B. Cordeiro.

A Câmara de Energia desta AGENERSA, após análise dos autos, se manifestou:

*"Ocorrência 537832: Trata-se de mais uma ocorrência versando sobre reclamações quanto a má prestação de serviço por parte da empresa GNS, pertencente ao Grupo Gás Natural Fenosa, a qual não está submetida a regulação desta AGENERSA.*

*Ocorrência 538970: Esta ocorrência apresenta algumas curiosidades. Por solicitação, a Concessionária encaminhou cópias das faturas de gás emitidas para o Cliente 71400519 (Angela Maria Barana Cordeiro) no período JUN2005-DEZ2013. Estes dados foram compilados no histograma denominado Volume de Gás, em anexo.*

*(...)*

*Há uma relação direta entre o aumento dos valores das faturas e a existência de um vazamento. Houve demora na detecção do vazamento, o que se traduz falha na prestação de serviço da CEG, falha na prestação de serviço regulado.*

<sup>2</sup> Ofício CAENE n.º 002/14, de 06/01/2014 - fls. 49.

*[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 Públicos Gradual  
Processo nº 12.003.545/2013  
Data 27.10.2013 Fls.: 198  
Rubrica: *[assinatura]* Tiago da Silva Maira  
Assessor Especial  
ID nº 5422554-0

(...)

*Avançando, a CEG registrou 09m<sup>3</sup> de GN em MAI/2013; 09m<sup>3</sup> de GN em JUN/2013; 20m<sup>3</sup> em JUL/2013; 21m<sup>3</sup> em AGO/2013. A Concessionária, inclusive, defendeu as leituras praticadas no período (conforme registrado na ocorrência 5389710). Até este ponto nada de mais, mas o questionamento primordial é: Onde está o lacração? Onde está o consumo zero?*

*Não há interrupção no consumo, conforme demonstrado no histograma. Por outro lado, o medidor esteve lacrado por período significativo. Como explicar esta incongruência?*

*Caso a Concessionária não explique o fenômeno de modo consistente, todas as 'leituras' praticadas em 2011, 2012 e, principalmente, em 2013 estão sob suspeição.*

*Houve descumprimento do §3º da Cláusula I, do Caput, da Cláusula IV e do Anexo II-13A."*

A Procuradoria, por seu turno, concluiu<sup>3</sup>:

(...)


*Embora exista processo específico para apuração do relacionamento entre a Concessionária CEG e a Empresa GNS, mister faz-se necessário esclarecer que, quanto à ocorrência 537832, a reclamação se faz no tocante a má prestação de serviço por parte da Empresa GNS, pertencente ao Grupo Gás Natural Fenosa, que não está submetida à regulação e fiscalização da AGENERSA.*

*Observe que no tocante à ocorrência n.º 538970, que indicou a Empresa GNS para o cliente foi a Concessionária CEG, conforme documentação dos autos administrativos, e houve demora na*

<sup>3</sup> Fls. 183/185.



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 Públicos Estaduais
Processo nº E-12/003.545/2013
Data 27/10/2013 Fls.: 199
Rubrica:  Tiago da Silva Maia Acessor Especial ID nº 4422664-0

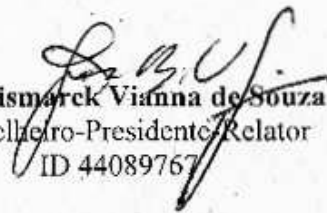
*deteção do vazamento, constatando-se portanto falha na prestação de serviço da Delegatária.*

*Assim, conforme documentos acostados aos autos administrativos, incluindo-se o Parecer da área técnica, o redirecionamento que a Delegatária fez para a Empresa GNS, torna-a responsável pelo descumprimento do Parágrafo Terceiro, da Cláusula Primeira e do Caput da Cláusula IV e do Anexo II, Parte 2, 13A.*

*Isto posto, diante do apresentado, sugerimos o apenamento à Delegatária com a dosimetria compatível com o descumprimento verificado, conforme habitualmente o Conselho Diretor o faz."*

Por intermédio de minha assessoria, através do ofício AGENERA/CODIR/JB n.º 133/2014<sup>4</sup>, a Concessionária CEG foi intimada a apresentar razões finais, o que fez sustentando que atuou em consonância com o item 27 do Decreto Estadual n.º 23.317/97 e ratificando todas as considerações esposadas no presente processo regulatório.

**É o relatório.**

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

<sup>4</sup> Fls. 186.

Processo nº.: E-12/003.545/2013.  
 Data de autuação: 27/08/2013.  
 Concessionária: CEG.  
 Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA. Serviço prestado pela GNS / Atendimento à Ouvidoria da AGENERSA. Ocorrências 537832 e 538970.  
 Sessão Regulatória: 16/07/2015.

### VOTO

O presente processo tem por objetivo analisar as ocorrências nºs 537832 e 538970, que versam respectivamente, sobre demora no atendimento para instalação de aquecedor e cobrança por consumo de gás em valores elevados.

No que se refere a ocorrência n.º 537832, conforme se depreende dos autos, especificamente na CI AGENERSA/OUVID n.º 84/2013, o usuário solicitou a liberação de gás para o seu aparelho aquecedor, mediante prévia vistoria, a Concessionária em 20/03/2013. A Concessionária, por sua vez alegou que o usuário buscou diretamente a empresa Gás Natural Serviços - GNS.

Ao analisar os autos, a CAENE<sup>1</sup>, bem como a Procuradoria<sup>2</sup> desta AGENERSA entenderam tratar-se de "...*mã prestação de serviço por parte da empresa GNS, pertencente ao Grupo Gás Natural Fenosa, a qual não está sujeita a regulação desta AGENERSA.*"

Logo, levando em consideração os pareceres técnico e jurídico contido nos autos, aos quais filio-me, sugiro considerar a Concessionária isenta de responsabilidade.

Acrescento, ainda, que não existe, nos autos, materialidade para aplicar penalidade com base nas argumentações trazidas quando do julgamento, por este Conselho Diretor, do processo E-12/020.327/2012.

<sup>1</sup> CAENE - "*Ocorrência 537832: Trata-se de mais uma ocorrência versando sobre reclamações quanto a mã prestação de serviço por parte da empresa GNS, pertencente ao Grupo Gás Natural Fenosa, a qual não está submetida a regulação desta AGENERSA.*"

<sup>2</sup> Procuradoria - "*Embora exista processo específico para apuração do relacionamento entre a Concessionária CEG e a Empresa GNS, mister faz-se necessário esclarecer que, quanto à ocorrência 537832, a reclamação se faz no tocante a mã prestação de serviço por parte da Empresa GNS, pertencente ao Grupo Gás Natural Fenosa, que não está submetida à regulação e fiscalização da AGENERSA.*"



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	Estadual
Processo	E-12/003.545/2013
Data	27.10.2013 Fis.: 201
Rubr.	Tiago da Silva Marra Assessor Especial

ID nº 4422664-0

Por tais razões, significa dizer que não se pode afirmar que o usuário buscou ou não os serviços por intermédio da CEG ou diretamente com a GNS, razão pela qual deixo de aplicar as hipóteses<sup>3</sup> aventadas, naqueles autos, pela Procuradoria.

**No que se refere a ocorrência n.º 538970**, instaurada por conta da reclamação da usuária Sra. Ângela Cordeiro, de que os valores cobrados pelo consumo de gás estava muito elevado, extrai-se:

- Em **13/06/2013** ocorreu o **primeiro contato da usuária com a CEG** tendo em vistas os valores elevados em sua conta de consumo desde maio daquele ano;
- A Concessionária, em resposta, afirmava que os valores eram procedentes;
- Em **20/06/2013 a GNS (indicada pela CEG - segundo a usuária) apresentou orçamento** para manutenção da tubulação interna, e por ele cobrou R\$ 180,00 (cento e oitenta reais) à título de vistoria na tubulação de gás, o que não foi aceito.
- Em **08/07/2013, a usuária informou que realizou a vistoria da tubulação com outra empresa credenciada e a CEG esclareceu que o serviço de religação por inexistência de vazamento foi finalizado.**

A CAENE, em seu parecer técnico, afirmou que existe "(...) *uma relação direta entre o aumento dos valores das faturas e a existência de um vazamento. Houve demora na detecção do vazamento, o que se traduz falha na prestação de serviço da CEG, falha na prestação de serviço regulado.*"

<sup>3</sup> Hipótese apresentadas pela Procuradoria nos autos do processo n.º E-12/020.327/2012:

**"Primeira hipótese** - *...o usuário busca a Concessionária CEG para realização de serviços previstos no Contrato de Concessão como obrigatórios e é encaminhado a terceiro. Importante lembrar que, por tratar-se de serviços obrigatórios, a Concessionária detém o monopólio no Estado e não pode repassá-lo à terceiros, ainda que empresa do mesmo grupo econômico.*"

**Segunda hipótese** - *...o usuário busca serviços opcionais junto a CEG, e esta, novamente, indica terceiro para a realização dos serviços. Nesse sentido, por tratar-se de serviços opcionais, estes são condicionados a aceitação pelo usuário e podem ser realizados por outros prestadores presentes no mercado.*"

**Terceira hipótese** - *...o usuário busca a prestação dos serviços, estabelecidos pelo Contrato de Concessão como opcionais, diretamente as empresas existentes no mercado.(...)"* (Grifei)



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-12/003.545/2013

Data 24.10.2013 Fls.: 202

Rubrica:

Tiago da Silva Marra  
Assessor Especial  
ID nº 4422664-0

Concluiu, a Câmara, após questionar a ausência de lacre na tubulação e consumo zero, que as 'leituradas' praticadas em 2011, 2012 e, principalmente, em 2013 estão sob suspeição, bem como que houve descumprimento do Parágrafo Terceiro da Cláusula Primeira, do Caput da Cláusula Quarta e do Anexo II - item 13A.

A Procuradoria desta AGENERSA, apontou que a CEG indicou a GNS para realização da vistoria, conforme documentação dos autos, e que "...houve demora na detecção do vazamento, constatando-se portanto falha na prestação de serviço da Delegatária.", razão pela qual entendeu pelo descumprimento Parágrafo Terceiro, da Cláusula Primeira e do Caput da Cláusula IV e do Anexo II, Parte 2, 13A.

Nestê sentido, filiando-me novamente aos pareceres técnico e jurídico desta AGENERSA, bem como do conteúdo dos autos, **sugiro aplicação de penalidade de multa a Concessionária, no percentual de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento)**, tendo em vista a falha na prestação de serviço, uma vez que a mesma demorou, conforme apurado pela CAENE, **33 (trinta e três) dias** para lacrar o medidor e **quase dois meses** para restabelecer o fornecimento, quando deveria ter realizado no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, conforme dispõe o Anexo II, Parte 2, 13A – corte e religação em instalações existentes.

#### DA SUGESTÃO AO CONSELHO DIRETOR

Diante do exposto, após análise dos autos e levando em consideração as razões apresentadas pela CAENE e pela Procuradoria desta AGENERSA, utilizando-me dos princípios da razoabilidade/proporcionalidade, sugiro ao Conselho Diretor:

- Considerar a Concessionária CEG isenta de responsabilidade no que se refere a ocorrência n.º 537832, tendo em vista os fatos apurados nos autos do presente processo;
- Aplicar à Concessionária CEG, penalidade de multa de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) sobre o seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores a data da prática da infração, pela demora no atendimento ao usuário na ocorrência n.º 538970, descumprindo, assim, o prazo de 24 (vinte e quatro) horas previsto no Anexo II, Parte 2, item 13-A - corte e religação em instalações existentes, bem como as Cláusula Primeira, Parágrafo Terceiro e Quarta, *Caput*, ambas do Contrato de Concessão.

R






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 Públicos Estaduais

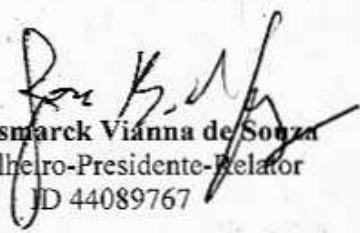
Processo nº E-12/003.545/2013

Data: 27.10.2013 Fis.: 203

Rubrica:  Tiago da Silva Marra  
Assessor Especial  
ID nº 4422864-0

- Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a CAENE e CAPET, a lavratura do correspondente Autos 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.*



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-12/003.545/2013
Data	27/08/2013 Fls.: 209
Rubrica:	 Tiago da Silva Marra Assessor Especial ID nº 4422664-0

DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º 2600

DE 16 DE JULHO DE 2015.

**CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA. SERVIÇO PRESTADO PELA GNS/ATENDIMENTO À OUVIDORIA. OCORRÊNCIAS 537832 E 538970.**

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, e tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº E-12/003.545/2013, por unanimidade,

**DELIBERA:**

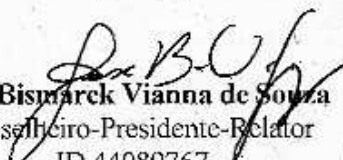
**Art. 1º** - Considerar a Concessionária CEG isenta de responsabilidade no que se refere a ocorrência n.º 537832, tendo em vista os fatos apurados nos autos do presente processo.

**Art. 2º** - Aplicar à Concessionária CEG, penalidade de multa de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) sobre o seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores a data da prática da infração, pela demora no atendimento ao usuário na ocorrência n.º 538970, descumprindo, assim, o prazo de 24 (vinte e quatro) horas previsto no Anexo II, Parte 2, item 13-A - corte e religação em instalações existentes, bem como as Cláusula Primeira, Parágrafo Terceiro e Quarta, *Caput*, ambas do Contrato de Concessão.

**Art. 3º** - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a CAENE e CAPET, 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. 4º** - A presente deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

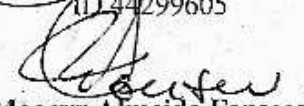
Rio de Janeiro, 16 de julho de 2015.

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

  
 Roosevelt Brasil Fonseca  
 Conselheiro  
 ID 44082940

  
 Sílvia Carlos Santos Ferreira  
 Conselheiro  
 ID 39234738

  
 Luigi Eduardo Troisi  
 Conselheiro  
 ID 44299605

  
 Moacyr Almeida Fonseca  
 Conselheiro  
 ID 43568076