



Processo nº : E-12/003/534/2014  
Data de autuação: 13/10/2014  
Concessionária: CEG  
Assunto: "Reportagem – O Globo On-line, Editora Economia, de 24/09/14"  
Sessão Regulatória: 27 de agosto 2015

## RELATÓRIO

Trata-se de Processo Regulatório instaurado pela CI CAENE nº 059/14, cujo objeto é apurar os dados descritos na reportagem veiculada no jornal "O Globo Online", que descreve a dificuldade do cliente Fábio Barreto, de 77 anos, em conseguir a religação do fornecimento de gás em sua residência localizada na Rua Belmira, Piedade, Zona Norte do Rio de Janeiro, que somente ocorreu 2 (dois) anos após a sua solicitação junto à CEG em 19/09/2012.

Em resposta ao Ofício Caene nº 144/14<sup>1</sup>, a Concessionária informa na DIJUR-E-1764/14 que "(...) o cliente não foi atendido antes porque havia inadequações no PI, nas instalações internas e de ambiente e que (...) cliente já [encontra-se] em carga desde 26/09/2014, após regularizações das inadequações", porém deixa de apresentar o histórico de atendimento do cliente, apesar de constar tal solicitação por parte da CAENE.

Às fl. 16, em atenção ao Ofício AGENERSA/CODIR/LT nº 179, a CEG reitera todos os termos da sua correspondência DIJUR-E-1764/14, ratificando as informações anteriormente prestadas sobre a demora no atendimento do cliente que se encontra em carga desde 26/09/2014.

Frise-se que segundo a Reportagem do Globo Online às fls. 08, consta a informação da CEG de que seria necessário construir uma rede de gás subterrânea que viabilize a chegada do gás até o imóvel, além de que "admitiu que houve falha e declarou que vai apurar o que ocorreu, mas reafirmou que a prioridade é atender o cliente".

Consta, às fls. 13, cópia da Resolução do Conselho-Diretor nº. 461/2014, na qual se verifica a distribuição do presente feito à minha Relatoria.

<sup>1</sup> Fls.07



Após as informações prestadas pela CEG às fls. 06 e 16, a CAENE<sup>2</sup> aponta em seu parecer que a Concessionária se manifestou trazendo informações insuficientes aos autos, concluindo o seguinte: "(...) considerando as informações constantes no texto da Reportagem do Globo On-line, de 24/09/2014, às fls. 08 e 09, concluímos que houve uma má prestação de serviço por parte da Concessionária pela demora da colocação em carga do cliente, descumprindo assim o Anexo II, Parte 2, Item 13-A – colocação/retirada/substituição de medidores bem como a Clausula 1ª, parágrafo 3º, por um serviço de má qualidade, ambos do Contrato de Concessão".

Em sua manifestação, a Procuradoria da AGENERSA afirma sobre a necessidade de se oportunizar o exercício do contraditório pela CEG, "notadamente por constar nos autos parecer conclusivo da CAENE", sugerindo o seguinte: "i) manifestação da Concessionária CEG ao inteiro teor dos autos, notadamente em relação aos termos do parecer conclusivo da CAENE, oportunizando-se, e seguida, nova manifestação da CAENE; (...)."

Em cumprimento ao Ofício AGENERSA/CODIR/LT nº 044/15, a Concessionária apresenta nova manifestação aos autos, onde discorda do descumprimento apontado pela CAENE, alegando que "o atendimento não se consolidou em data anterior haja vista que o imóvel do cliente possuía inadequações no PI nas instalações internas e de ambiente, sendo certo que é de sua responsabilidade do cliente manter as suas instalações adequadas, nos termos do RIP e que, (...) a Concessionária emvidou todos os seus melhores esforços, realizando adequações que não eram de sua responsabilidade, a fim de realizar o atendimento do cliente, consolidado em 26/09/2014".

As fls. 25, a CAENE ratifica o seu parecer anteriormente apresentado às fls. 18, e frisa que há um equívoco nas considerações da CEG, uma vez que ao mesmo tempo que se defende apontando que "é evidente que inexistiu qualquer descumprimento Contratual por parte da Concessionária", às fls. 08 destes autos, consta uma nota citada da mesma em que afirma "em relação à demora no atendimento admitiu que houve falha e declarou que vai apurar o que ocorreu, mas afirmou que é prioridade atender o cliente".

Desse modo, conclui a Câmara Técnica que não houve apresentação de fatos relevantes para qualquer alteração em seu parecer às fls. 18, merecendo o mesmo ser mantido na íntegra, acrescentando



<sup>2</sup> Fls. 18



ainda o descumprimento à "Cláusula 4ª, parágrafo 1º, item 13, pelo envio de informações insuficientes, em resposta ao Ofício CAENE nº 144/14, de 24/09/2014".

Ocorre que em razão da conclusão acima exposta por essa Câmara Técnica, foi solicitado às fls. 31 que a CAENE enviasse o Ofício de nº 025/15 à CEG para mais um vez reiterar a apresentação do histórico detalhado de atendimento do cliente em questão, diante da justificativa de que as informações recebidas foram insuficientes, vindo aos autos, o detalhamento juntado após a terceira solicitação, conforme consta às fls. 35/38.

- 19/09/2012 - solicitação de gás;
- 23/10/2012 - solicitação de gás;
- 12/11/2012 - confirmação de agendamento;
- 19/02/2013 – transferência de titularidade;
- 20/03/2013 – cliente sem ramal, aguardar contato;
- 24/04/2013 – solicitação de gás;
- 24/05/2013 – call center - reagendamento;
- 29/05/2013 – call center - solicitação de gás;
- 26/08/2013 – Agência Tijuca - solicitação de gás;
- 08/10/2013 – Inspeção para colocação em carga – cancelada – cliente não tem ramal;
- 04/11/2013 – Agência Tijuca - solicitação de gás;
- 07/11/2013 – certificado de rede //sem exigências//
- 08/11/2013 – inspeção para colocação em carga – vistoria com exigência -
- 11/12/2013 – Agência Tijuca – cliente orientada e aguarda contato área;
- 14/01/2014 – inspeção pra colocação em carga; encontradas novas exigências;
- 17/01/2014 – cliente orientado a aguardar contato para agendar o serviço;
- 07/02/2014 – Agência Tijuca - não cumprimento prazo/solicitação certificado fornecimento gás -  
Cliente esteve na agência por varias vezes reclamando que não foi atendido nos dias agendados – cliente fica aguardando os técnicos e ninguém comparece (...);
- 05/09/2014 – Agência Tijuca – certificado fornecimento gás; cliente ciente que foi encaminhado email para área e irá receber contato agendando o serviço da equipe para ir ao local.
- 19/09/2014 – certificado de distribuição – cancelada;
- 26/09/2014 – foram executados os serviços.





Em um novo parecer<sup>3</sup>, a CAENE ressalta mais uma vez que as informações apresentadas pela CEG não alteram o teor dos pareceres anteriormente apresentados, onde aproveita a oportunidade para afirmar que *"a Concessionária já poderia ter enviado o Histórico detalhado, nas duas vezes em que foi solicitado. A Concessionária apesar dos trâmites necessários para construção do ramal e adequações, demorou aproximadamente dois anos para a colocação do cliente em carga, considerando a data da solicitação de Gás, 19/09/2012"*

Por sua vez, a Procuradoria da AGENERSA apresenta parecer<sup>4</sup>, onde conclui pela responsabilidade da CEG uma vez que houve descumprimento do Contrato de Concessão, salientando que *"(...) a própria Delegatária justifica a sua atuação apresentando o histórico do atendimento, afirmando que o cliente não foi atendido antes porque havia inadequações no PI, nas instalações internas e de ambiente, colocando o cliente em carga após regularização das instalações, sendo que às fls. 08, a própria Delegatária admitiu que houve falha, "declarou que vai apurar o que ocorreu", e ainda, complementa sua opinião com a informação de que "as manifestações da Delegatária, não ilidem sua responsabilidade no evento, conforme histórico do atendimento e demais documentos, que nos mostram as desconformidades verificadas, inclusive com a própria participação da Concessionária nas respostas em sua "NOTA", disposta no site do Globo on-line, não havendo espaço para sua afirmação quanto à verossimilhança das informações"*.

Nesse sentido, aponta o Órgão Jurídico que levando em consideração a manifestação da CAENE e a documentação dos autos administrativos, opina *"(...) pela aplicação das sanções previstas no Contrato de Concessão, tendo em vista que a Concessionária descumpriu as normas do referido contrato, traduzidas na Cláusula Primeira, § 3º, cláusula 4º, §1º, item 13 e, Anexo II, Parte 2, item 13 A-colocação/retirada/substituição de medidores."*

Mediante o Ofício de fls. 52, a assessoria de meu Gabinete encaminha à CEG cópia integral do presente feito, comunica a conclusão de sua instrução e assina o prazo de 05 (cinco) dias para a apresentação de razões finais.

Em atendimento à provocação deste Gabinete, a Concessionária apresenta Razões Finais, através das quais repisa os argumentos anteriormente apresentados, e acrescenta que *"a Concessionária encaminhou à AGENERSA as informações que possuía sobre o caso em debate, não havendo causa*

<sup>3</sup> Fls. 39.

<sup>4</sup> Fls. 41/43.





Serviço Público Estadual

Governo do Estado do Rio de Janeiro

Secretaria de Estado da Casa

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

Processo nº E-12/003.1334/2014

Data 13.10.2014 Fls.: 61

Rubrica: [assinatura] 4431478-1

para alegação de descumprimento do item 13, do parágrafo 1º da Cláusula 4ª do Contrato de Concessão", pugnando pela não aplicação de penalidade e o consequente arquivamento do feito.

É o Relatório.

  
Luigi Troisi

Conselheiro-Relator



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-12/003/534/2014

Data 33/10/2014 Fls.: 62

Rubrica:  4431478-7

---

Processo nº : E-12/003/534/2014  
Data de autuação: 13/10/2014  
Concessionária: CEG  
Assunto: "Reportagem – O Globo On-line, Editora Economia, de 24/09/14"  
Sessão Regulatória: 27 de agosto 2015

---

### VOTO

---

Trata-se de Processo Regulatório instaurado pela CI CAENE nº 059/14, cujo objeto é apurar os dados descritos na reportagem veiculada no jornal "O Globo *Online*, Editoria Economia, de 24/09/2014" que descreve a dificuldade do cliente Fábio Barreto, de 77 anos, em conseguir a religação do fornecimento de gás em sua residência localizada na Rua Belmira, Piedade, Zona Norte do Rio de Janeiro, que somente ocorreu 2 (dois) anos após a sua solicitação junto à CEG em 19/09/2012.

Em resposta ao Ofício Caene nº 144/14<sup>1</sup>, a Concessionária em sua defesa informa que "(...) o cliente não foi atendido antes porque havia inadequações no PI, nas instalações internas e de ambiente e que (...) cliente já [encontra-se] em carga desde 26/09/2014, após regularizações das inadequações", porém deixa de apresentar o histórico de atendimento do cliente, apesar de constar tal solicitação por parte da CAENE.

A CAENE<sup>2</sup> aponta em seu primeiro parecer, posteriormente ratificado, que a Concessionária se manifestou trazendo informações insuficientes aos autos, concluindo essa Câmara o seguinte: "(...) considerando as informações constantes no texto da Reportagem do Globo On-line, de 24/09/2014, às fls. 08 e 09, concluímos que houve uma má prestação de serviço por parte da Concessionária pela demora da colocação em carga do cliente, descumprindo assim

---

<sup>1</sup> Fls. 07

<sup>2</sup> Fls. 18



Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/534/2014

Data 13/10/2014 Fls.: 63

Rubrica: 44314 78-7

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

*o Anexo II, Parte 2, Item 13-A – colocação/retirada/substituição de medidores bem como a Clausula 1ª, parágrafo 3º, por um serviço de má qualidade, ambos do Contrato de Concessão”.*

Por sua vez, a Procuradoria da AGENERSA apresenta parecer<sup>3</sup>, onde conclui pela responsabilidade da CEG uma vez que houve descumprimento do Contrato de Concessão, salientando que “(...) a própria Delegatária justifica a sua atuação apresentando o histórico do atendimento, afirmando que o cliente não foi atendido antes porque havia inadequações no PI, nas instalações internas e de ambiente, colocando o cliente em carga após regularização das instalações, sendo que às fls. 08, a própria Delegatária admitiu que houve falha, “declarou que vai apurar o que ocorreu”, e ainda, complementa sua opinião com a informação de que “as manifestações da Delegatária, não ilidem sua responsabilidade no evento, conforme histórico do atendimento e demais documentos, que nos mostram as desconformidades verificadas, inclusive com a própria participação da Concessionária nas respostas em sua “NOTA”, disposta no site do Globo on-line, não havendo espaço para sua afirmação quanto à verossimilhança das informações”.

Dessa forma, verifica-se que ambos os órgãos dessa AGENERSA concluíram “pela aplicação das sanções previstas no Contrato de Concessão, tendo em vista que a Concessionária descumpriu as normas do referido contrato”, em especial o Anexo II, Parte 2, item 13 A- colocação/retirada/substituição de medidores”.

Ressalta-se que houve nestes autos 3 (três) oportunidades para apresentação do detalhamento de atendimento do cliente pela Concessionária, fazendo-o somente na terceira vez em que foi solicitada, após o Ofício AGENERSA/CAENE nº 025/15 ter ratificado que as informações recebidas na DIJUR-E-1764/14 de 30/09/2014 foram insuficientes, assim como as enviadas através da DIJUR-E-2046, de 13/11/14.

<sup>3</sup> Fls. 41/43.



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-12/003/534/2014  
Data 13/10/2014 Fls.: 64  
Rubrica 4431978-7

Cabe esclarecer que não obstante as inúmeras oportunidades em que a Concessionária se manifestou nos autos, em nenhum momento foi capaz de apresentar outro documento que justificasse a demora no atendimento ao cliente, inclusive se eximindo da apresentação do detalhamento de atendimento do cliente nas duas solicitações anteriores. Desta forma, inevitável a constatação de falha na prestação do serviço.

Quanto ao mérito da questão, cujo objeto é o atraso de 2 (dois) anos para o fornecimento de gás, que ora se deu somente na data de 26/09/2014, a Concessionária se limitou a alegar às fls. 06 e 16 dos autos, que "(...) o cliente não foi atendido antes porque havia inadequações no PI, nas instalações internas e de ambiente e que (...) cliente já em [encontra-se] carga desde 26/09/2014, após regularizações das inadequações".

No entanto, há de se observar que o primeiro contato do cliente para a solicitação de gás ocorreu em 19/09/2012, e que a Concessionária deixou de comparecer no imóvel para a realização de vistoria no prazo de 24 horas previsto no Contrato de Concessão, e que pelas declarações da CEG na Reportagem do Globo *Online* às fls. 08, verifica-se que ela também quedou-se inerte para a construção do ramal externo, que se estendeu por aproximadamente 2 (dois) longos anos, sendo certo que de acordo com o Contrato de Concessão teria o prazo de 30 (trinta) dias para a execução do referido serviço.

Dessa forma, no que tange à execução de ramais e instalações internas, reporto-me ao entendimento já firmado por este CODIR no âmbito do Processo Regulatório E-12/003.262/2014: "não há no Contrato de Concessão, qualquer condicionante nesse sentido. Pelo contrário o citado instrumento assina, expressamente, prazo para que a Companhia providencie a construção de ramal externo" e mais, "não há, igualmente, qualquer menção à existência prévia à solicitação de gás, de instalações internas em conformidade. Assim, não pode a Concessionária, em clara tentativa de autorregulação, entender qual o procedimento que lhe é mais conveniente e, assim, agir à revella desta Autarquia".



Ademais, consta no detalhamento de atendimento ao cliente que mesmo após a vistoria realizada até a colocação do cliente em carga, que ocorreu somente na data de 26/09/2014, a Concessionária se absteve de tomar qualquer providência para o fornecimento de gás, sem apresentar qualquer justificativa nos autos, o que demonstra uma conduta leviana e negligente, trazendo maior veracidade às suas declarações na Reportagem do Globo Online de que "houve falha e declarou que vai apurar o que ocorreu (...)"; em claro descumprimento do prazo estabelecido no Anexo II, Parte 2, Item 13-A (execução de ramais, 30 dias).

Salienta-se que a Concessionária somente colocou o cliente em carga na data de 26/09/2014 - conforme ordem de serviço disposta às fls. 38 -, 23 meses após o prazo legal, ou seja, aproximadamente 2 (dois) anos após o prazo para a construção do ramal externo, ora previsto contratualmente em 30 (trinta) dias, razão pela qual entendo pela penalidade.

No tocante à demora da resposta às solicitações constantes neste processo para a apresentação do detalhamento de atendimento ao cliente pela Concessionária, merece ser acatado para a dosimetria da penalidade o entendimento da Procuradoria da AGENERSA "(...) pela aplicação das sanções previstas no Contrato de Concessão, tendo em vista que a Concessionária descumpriu as normas do referido contrato, traduzidas na Cláusula (...) Quarta, §1º, item 13 (...)"; além do meu entendimento quanto ao descumprimento do item 11, previsto nesta mesma Cláusula c/c com o art. 4º, IV, da Lei Estadual nº 5.427/2009<sup>4</sup> c/c com o art. 10º, VIII, do Decreto 38.618/2005<sup>5</sup>.

<sup>4</sup> Art. 4º - São deveres do administrado perante a Administração, sem prejuízo de outros previstos em ato normativo:

(...) IV - prestar as informações que lhe forem solicitadas e colaborar para o esclarecimento dos fatos

<sup>5</sup> Art. 10 - É da competência da Agência exercer, conforme detalhado no art. 2.º da Lei Estadual n.º 4.556/2005 e demais normas aplicáveis, o Poder Regulatório, acompanhando, controlando e fiscalizando as concessões e permissões de serviços públicos concedidas, na área de energia do Estado do Rio de Janeiro, nela incluída a distribuição de gás canalizado e outras formas de energia, nos quais o Estado figure por disposição legal ou pactada, como Poder Concedente ou Permitente e na área de serviços de esgoto sanitário e industrial e de abastecimento de água e de coleta e disposição de resíduos sólidos prestados pelas empresas outorgadas, concessionárias e permissionárias, nas quais o Estado figure como Poder Concedente ou Permitente, nos termos das normas legais, regulamentares e consensuais pertinentes, e por serviços autônomos dos municípios, estes, respeitados os limites de autonomia municipal, mediante convênios, tendo como objetivos institucionais: (...) VIII - requisitar a órgãos ou entidades da Administração Estadual, como também ao poder concedente ou aos prestadores de serviços públicos delegados, informações pertinentes e indispensáveis ao exercício de sua função regulatória,



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

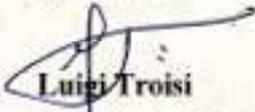
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Por fim, pelo exposto ao longo dos autos, restou claro a patente falha na prestação do serviço, frise-se, não justificada pela Concessionária causando sem dúvida, enormes transtornos ao cliente, consumidor vulnerável, neste caso concreto, ainda pessoa idosa.

Pelo exposto, sugiro ao Conselho-Diretor:

- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no montante de 0,0015% (quinze décimos de milésimo) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, aqui considerada a data de 19/10/2012, devido ao descumprimento do Anexo II, Parte 2, Item 13-A (execução de ramais, 30 dias) e Cláusula Quarta, §1º, itens 11 e 13, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão c/c artigo 17, VI da Instrução Normativa CODIR nº. 001/2007, devido aos fatos apurados neste processo regulatório;
- Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE e a CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº. 001/2007;

É o Voto.

  
**Luigi Troisi**

Conselheiro-Relator



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-12/003/534/2014  
Data 13/10/2014 Fls.: 67  
Rubrica: 4431478-7

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2653

, DE 27 DE AGOSTO DE 2015.

CONCESSIONÁRIA CEG – “Reportagem – O Globo On-line,  
Editora Economia, de 24/09/14”

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-12/003/534/2014, por unanimidade,

**DELIBERA:**

**Art. 1º** - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no-montante de 0,0015% (quinze décimos de milésimo) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, aqui considerada a data de 19/10/2012, devido ao descumprimento do Anexo II, Parte 2, Item 13-A (execução de ramais, 30 dias) e Cláusula Quarta, §1º, itens 11 e 13, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e/c artigo 17, VI da Instrução Normativa CODIR nº. 001/2007, devido aos fatos apurados neste processo regulatório;

**Art. 2º** - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE e a CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007;

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

Rio de Janeiro, 27 de agosto de 2015.

**JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA**

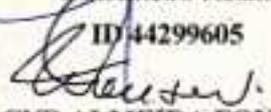
Conselheiro-Presidente

ID 44089767

  
**LUIGI EDUARDO TROISI**

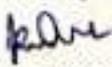
Conselheiro-Relator

ID 44299605

  
**MOACYR ALMEIDA FONSECA**

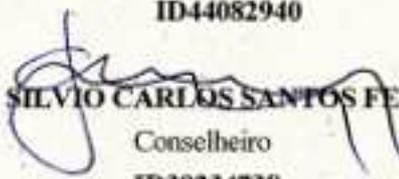
Conselheiro

ID 43568076

  
**ROOSEVELT BRASIL FONSECA**

Conselheiro

ID44082940

  
**SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA**

Conselheiro

ID39234738