



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-12/003/153/2015

Data 30/03/2015 Fls.: 51

Assinatura: [assinatura] 4431478-7

Processo nº: E-12/003/153/2015  
Data de autuação: 12/03/2015  
Concessionária: CEG  
Assunto: Ocorrência 372 2015  
Sessão Regulatória: 27 de agosto de 2015

### RELATÓRIO

Trata-se de Processo Regulatório instaurado para apurar a Ocorrência nº 372 2015, registrada na Ouvidoria da AGENERSA em 26/01/2015, na qual o cliente Luiz Cláudio Francisco Oliveira reclama sobre a demora na ligação do fornecimento de gás de sua residência, na Barra da Tijuca, segundo ele solicitada à CEG no dia 26/12/2014.

A pedido da Ouvidoria da AGENERSA a CEG envia o histórico de atendimento, como segue:

*"26/12 – Solicitação de gás. Agendado (sic) vistoria para o dia 30/12.*

*30/12 – realizada vistoria, porém não foi possível realizar a instalação do medidor pois o cliente estava com exigência – chaminé inadequada. Foi agendada vistoria para o dia 9/1.*

*9/1 – cliente ausente.*

*26/1 – entrou em contato através da Ouvidoria da AGENERSA;*

*27 – Realizada a vistoria e a liberação do fornecimento de gás foi agendado para o dia 28/1;*

*28/1 – fornecimento de gás liberado."*

Instada mais uma vez pela Ouvidoria da AGENERSA, em complementação, a CEG informa que o cliente entrou em contato a respeito da vistoria em 21/1 e 23/1.

Através da Resolução CODIR nº 484/2015 o feito é distribuído à relatoria deste gabinete e, ato contínuo, encaminhado à CAENE para manifestações. Nesse sentido, entende que houve

[assinatura]



descumprimento da Cláusula Primeira, Parágrafo 3º bem como do Anexo II, Parte 2, Item 13-A “vistoria de instalações internas”, ambos do Contrato de Concessão.


Em sua defesa a Concessionária<sup>1</sup> alega que o cliente não estava presente na data marcada para a vistoria, qual seja, 09/01/15 e entende que *“a despeito dos atrasos ocasionados pela espera da remarcação da data da instalação, [a CEG] agiu de forma diligente e conseguiu atender à solicitação em 28/01/2015”*.

Entende a CAENE que a Concessionária não apresentou quaisquer informações que possam alterar seu parecer anterior.

A Procuradoria da AGENERSA<sup>2</sup> aponta que *“compulsando os autos, não foi possível vislumbrar qualquer fator que venha afastar o nexo de causalidade da conduta da Concessionária. Embora haja o dever do usuário de instalação interna, cabendo ao mesmo suprir a pendência verificada na vistoria datada em 30/12/2014 (art. 29 RIP), este fato não tem o condão de afastar a responsabilidade da Concessionária, eis que o prazo estipulado pelo Contrato de Concessão para a instalação de medidores é de 24 horas”* e conclui sugerindo a aplicação de penalidade pelo descumprimento do parágrafo terceiro da Cláusula Primeira e do Anexo II, Parte 2, Item 13-A, ambos do Contrato de Concessão.

Através do Ofício 156/2015 foi assinado prazo para que a Concessionária apresente suas Razões Finais.

É o relatório

  
**Luigi Troisi**  
Conselheiro Relator

<sup>1</sup> DIJUR-E- 748/2015, fls. 32/33.

<sup>2</sup> Fls. 36/39.



Processo nº: E-12/003/153/2015  
Data de autuação: 12/03/2015  
Concessionária: CEG  
Assunto: Ocorrência 372 2015  
Sessão Regulatória: 27 de agosto de 2015

---

**VOTO**

---

Trata-se de Processo Regulatório instaurado para apurar a Ocorrência nº 372 2015, registrada na Ouvidoria da AGENERSA em 26/01/2015, na qual o cliente Luiz Cláudio Francisco Oliveira reclama sobre a demora na ligação do fornecimento de gás de sua residência, na Barra da Tijuca, segundo ele solicitada à CEG no dia 26/12/2014.

Compulsando os autos constata-se que o primeiro contato foi feito pelo cliente em 26/12/2014 sendo a vistoria agendada para o dia 30/12, data em que foi constatada exigência. Nova vistoria foi agendada para 09/01/2015, porém o cliente encontrava-se ausente.

O cliente volta e entrar em contato com a Concessionária em 21 e 23/01/2015 visando ao agendamento de nova vistoria, porém não logrou êxito. Buscou, então a Ouvidoria da AGENERSA em 26/01/2015 que intermediou a solução, sendo a vistoria realizada em 27/01/2015 e o cliente colocado em carga no dia seguinte.

Instada a se manifestar a CAENE entende que houve descumprimento da Cláusula Primeira, Parágrafo 3º bem como do Anexo II, Parte 2, Item 13-A "vistoria de instalações internas", ambos do Contrato de Concessão.

Em sua defesa a Concessionária<sup>1</sup> alega que o cliente não estava presente na data marcada para a vistoria, qual seja, 09/01/15 e alega que "*a despeito dos atrasos ocasionados pela espera da remarcação da data da instalação, [a CEG] agiu de forma diligente e conseguiu atender à solicitação em 28/01/2015*".

A despeito das alegações apresentadas pela CEG, a CAENE mantém seu parecer.

<sup>1</sup> DJUR-E-748/2015, fls. 32/33.



A Procuradoria da AGENERSA<sup>2</sup> aponta que “compulsando os autos, não foi possível vislumbrar qualquer fator que venha afastar o nexo de causalidade da conduta da Concessionária. Embora haja o dever do usuário de instalação interna, cabendo ao mesmo suprir a pendência verificada na vistoria datada em 30/12/2014 (art. 29 RIP), este fato não tem o condão de afastar a responsabilidade da Concessionária, (...)” e conclui sugerindo a aplicação de penalidade pelo descumprimento do parágrafo terceiro da Cláusula Primeira e do Anexo II, Parte 2, Item 13-A, ambos do Contrato de Concessão.


Em sede de Razões Finais<sup>3</sup> a Concessionária reitera os argumentos apresentados anteriormente.

Em que pesem as alegações apresentadas pela Concessionária CEG, acompanho entendimento da CAENE no sentido do descumprimento do prazo de 72h para vistoria de instalações internas. O que ocorreu não uma, mas duas vezes, ainda que por curtos períodos. A primeira em relação à solicitação feita no dia 26/12/2014, atendida em 30/12/2014; e a segunda em relação à solicitação feita em 21/01/2015, somente atendida em 27/01/2015, após intervenção da Ouvidoria da AGENERSA.

Isso posto, proponho ao Conselho Diretor:

- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, pelo descumprimento do Anexo II, Parte 2, Item 13-A “Vistoria de Instalações Internas” com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão c/c artigo 19, IV da Instrução Normativa CODIR nº. 001/2007, devido aos fatos apurados na Ocorrência nº. 372/2015;
- Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007;

É o voto.

  
Luigi Troisi  
Conselheiro Relator

<sup>2</sup> Fls. 36/39

<sup>3</sup> Fls. 49/50



Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/153/2015

Data 12/03/2015 Fls: 55

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

Rubrica: [assinatura] 4431478-7

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2654

, DE 27 DE AGOSTO DE 2015.

**CONCESSIONÁRIA CEG – OCORRÊNCIA Nº 372 2015.**

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-12/003/153/2015, por unanimidade,

**DELIBERA:**

**Art. 1º** - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, pelo descumprimento do Anexo II, Parte 2, Item 13-A "Vistoria de Instalações Internas" com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e/c artigo 19, IV da Instrução Normativa CODIR nº. 001/2007, devido aos fatos apurados na Ocorrência nº. 372 2015;

**Art. 2º** - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, 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

**ROOSEVELT BRASIL FONSECA**  
Conselheiro  
ID 44082940

**MOACYR ALMEIDA FONSECA**  
Conselheiro  
ID 43568076

**SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA**  
Conselheiro  
ID 39234738