

# DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 952

Publicada no Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro

Parte I - 30 de dezembro de 2011

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 952 DE 20 DE DEZEMBRO DE 2011.

CONCESSIONÁRIA CEG. INSTALAÇÃO E FORNECIMENTO DE GÁS NATURAL - RESIDENCIAL. INTERESSADO: MOISÉS DE SOUZA CASTRO ASTERITO. OCORRÊNCIA 515753.

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-12/020.481/2010, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º. Aplicar à concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,001% (um milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, considerada, aqui, a data do registro da reclamação na Ouvidoria da AGENERSA (17/08/2010), em razão do descumprimento do prazo previsto no anexo II, parte 2, do Contrato de Concessão, com base na cláusula dez do Contrato de Concessão e art. 17, VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art. 2º . Aplicar à concessionária CEG a penalidade de advertência pelo descaso com a Ouvidoria da AGENERSA.

Art. 3º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAPET e a CAENE a lavratura dos Autos de Infração, conforme a Instrução Normativa AGENERSA/CD nº . 001/2007.

Art. 4º - Determinar que a SECEX encaminhe cópia da decisão desta Agência

Reguladora ao Sr. Moisés de Souza Asterito.

Art. 5º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 20 de dezembro de 2011.

Darcilia Aparecida da Silva Leite

Conselheira

Moacyr Almeida Fonseca

Conselheiro

Roosevelt Brasil Fonseca

Conselheiro-Relator

Sérgio Burrowes Raposo

Conselheiro



**Processo nº:** E-12/020.481/2010

**Autuação:** 07/12/2010

**Concessionária:** CEG

**Assunto:** Instalação e Fornecimento de Gás Natural – Residencial. Interessado: Moisés de Souza Asterito. Ocorrência 515753

**Sessão Regulatória:** 20 de dezembro de 2011

### VOTO

Trata-se de processo instaurado tendo em vista a CI OUID nº. 135/10, de 07/12/2010, que relata a reclamação do Sr. Moisés de Souza Asterito realizada em 17/08/2010 sob o nº 515.753.

A referida ocorrência registra a indignação do cliente, que afirmou ter solicitado a instalação de gás em maio de 2010 e efetuado toda a instalação interna, mas a CEG, sem informar qualquer prazo, transferia a culpa pelo atraso na execução do ramal à Prefeitura.

O parecer da CAENE atesta o descumprimento do prazo previsto no anexo II do instrumento concessivo, assim como a Procuradoria da AGENERSA opina pela aplicação de penalidade à CEG por descumprimento ao Contrato de Concessão.

Da análise dos autos, verifica-se que a Concessionária, a todo tempo, tenta se furtar à responsabilidade pela demora na instalação do gás, serviço que informa ter prestado somente em 02/03/2011.

Defende-se para asseverar que o usuário reside em condomínio fechado, situado na Av. Abílio Augusto Távora, nº. 2999.

Afirma que o logradouro possui ruas internas e, em função do fornecimento errado de uma delas, constou no sistema cadastral via diversa da que residia o solicitante.

Afirma, ainda, que o cliente foi considerado não rentável, uma vez que haveria necessidade da extensão de ramal apenas para ele.

Diante de tais assertivas, a Concessionária leva a crer que o fornecimento errado do endereço pelo, à época, pretense usuário, ocasionou a constatação da não rentabilidade.

Em suas manifestações, a CEG alega, no intuito de isentar-se da aplicação de penalidade pelo atraso no fornecimento do gás, que o endereço errado constante no cadastro poderia ocasionar prejuízos ao seu verdadeiro morador, razão pela qual, inclusive, necessária seria a formalização de nova proposta comercial com a correção do endereço, o que afirma ter ocorrido com a execução tardia do serviço.

Ao compulsar os autos, percebe-se que a Concessionária tenta imputar, mais uma vez, ao reclamante, a demora na instalação, sob o argumento de que o cliente impediu o acesso dos seus funcionários para a vistoria de adequações.

Em que pesem tais afirmações, meras alegações não conduzem à veracidade dos fatos.

Com efeito, apesar da confirmação, em sede de razões finais, que o fornecimento errado de uma rua acarretou a constatação da inviabilidade econômica, a própria Concessionária junta aos autos estudo de rentabilidade no qual consta o correto endereço do usuário (fl. 28).

Incrível imaginar, também, que, em um mesmo condomínio, alguns usuários, moradores de vias próximas, não possam ter, em favorecimento de outros, direito a um serviço essencial, sob as frustradas justificativas da inviabilidade econômica.

Inconcebível, ainda, é a alegação de que o usuário se recusou a receber a CEG para a realização de vistoria, quando era ele o maior interessado na obtenção do gás.

Forçoso reconhecer, então, que ocorreu falha na prestação dos serviços.

Os fatos acima apresentados demonstram a flagrante violação à cláusula quarta, *caput*, do Contrato de Concessão, além da inobservância ao prazo nele previsto.

Frise-se que a conduta adotada pela delegatária constitui, também, infração ao Código de Defesa do Consumidor e ao que preceitua a lei 8987/95, uma vez que não ocorreu a adequada prestação de serviços.

Serviço Público Estadual  
nº E-12/020.481/2010  
Data 07/12/10 Fls: 64  
Rubrica: 

Soma-se a isso o descaso da Concessionária com a Ouvidoria desta Agência Reguladora, que enviou, desde 17/08/2010, 05 (cinco) solicitações via sistema, mas até 16/12/2010 não obteve resposta da CEG.

Para a adequada prestação dos serviços, necessária era a resposta à referida serventia, que tem por escopo solucionar divergências antes de instaurado o processo regulatório.

Considerando a instrução processual, resta concluir pela falha na prestação dos serviços, que ensejou, principalmente, o descumprimento do prazo previsto no anexo II, parte 2, 13. A, do Contrato de Concessão, uma vez que a Concessionária afirmou que a instalação do gás ocorreu somente em 02/03/2011.

Tendo em vista, ainda, que é prática recorrente da Concessionária não observar os prazos para a execução do ramal, apresentando implausíveis justificativas, e que as penalidades aplicadas não foram suficientes para coibir tais condutas, sugiro ao Conselho Diretor:

- 1) Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,001% (um milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, considerada, aqui, a data do registro da reclamação na Ouvidoria da AGENERSA (17/08/2010), com base na cláusula dez do Contrato de Concessão e art. 17, VI, da IN AGENERSA/CD nº. 001/2007.
- 2) Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência pelo descaso com a Ouvidoria da AGENERSA.
- 3) Determinar à SECEX, juntamente com a CAPET e a CAENE a lavratura do Auto de Infração, conforme a IN AGENERSA/CD nº. 001/2007.
- 4) Determinar que a SECEX encaminhe cópia da decisão desta Agência Reguladora ao Sr. Moisés de Souza Asterito.

Assim voto.

Roosevelt Brasil Fonseca  
Conselheiro-Relator

**Processo nº:** E-12/020.481/2010

**Autuação:** 07/12/2010

**Concessionária:** CEG

**Assunto:** Instalação e Fornecimento de Gás Natural – Residencial. Interessado: Moisés de Souza Asterito. Ocorrência 515753

**Sessão Regulatória:** 20 de dezembro de 2011

### VOTO

Trata-se de processo instaurado tendo em vista a CI OUID nº. 135/10, de 07/12/2010, que relata a reclamação do Sr. Moisés de Souza Asterito realizada em 17/08/2010 sob o nº 515.753.

A referida ocorrência registra a indignação do cliente, que afirmou ter solicitado a instalação de gás em maio de 2010 e efetuado toda a instalação interna, mas a CEG, sem informar qualquer prazo, transferia a culpa pelo atraso na execução do ramal à Prefeitura.

O parecer da CAENE atesta o descumprimento do prazo previsto no anexo II do instrumento concessivo, assim como a Procuradoria da AGENERSA opina pela aplicação de penalidade à CEG por descumprimento ao Contrato de Concessão.

Da análise dos autos, verifica-se que a Concessionária, a todo tempo, tenta se furtar à responsabilidade pela demora na instalação do gás, serviço que informa ter prestado somente em 02/03/2011.

Defende-se para asseverar que o usuário reside em condomínio fechado, situado na Av. Abílio Augusto Távora, nº. 2999.

Afirma que o logradouro possui ruas internas e, em função do fornecimento errado de uma delas, constou no sistema cadastral via diversa da que residia o solicitante.

Afirma, ainda, que o cliente foi considerado não rentável, uma vez que haveria necessidade da extensão de ramal apenas para ele.

Diante de tais assertivas, a Concessionária leva a crer que o fornecimento errado do endereço pelo, à época, pretense usuário, ocasionou a constatação da não rentabilidade.

Em suas manifestações, a CEG alega, no intuito de isentar-se da aplicação de penalidade pelo atraso no fornecimento do gás, que o endereço errado constante no cadastro poderia ocasionar prejuízos ao seu verdadeiro morador, razão pela qual, inclusive, necessária seria a formalização de nova proposta comercial com a correção do endereço, o que afirma ter ocorrido com a execução tardia do serviço.

Ao compulsar os autos, percebe-se que a Concessionária tenta imputar, mais uma vez, ao reclamante, a demora na instalação, sob o argumento de que o cliente impediu o acesso dos seus funcionários para a vistoria de adequações.

Em que pesem tais afirmações, meras alegações não conduzem à veracidade dos fatos.

Com efeito, apesar da confirmação, em sede de razões finais, que o fornecimento errado de uma rua acarretou a constatação da inviabilidade econômica, a própria Concessionária junta aos autos estudo de rentabilidade no qual consta o correto endereço do usuário (fl. 28).

Incrível imaginar, também, que, em um mesmo condomínio, alguns usuários, moradores de vias próximas, não possam ter, em favorecimento de outros, direito a um serviço essencial, sob as frustradas justificativas da inviabilidade econômica.

Inconcebível, ainda, é a alegação de que o usuário se recusou a receber a CEG para a realização de vistoria, quando era ele o maior interessado na obtenção do gás.

Forçoso reconhecer, então, que ocorreu falha na prestação dos serviços.

Os fatos acima apresentados demonstram a flagrante violação à cláusula quarta, caput, do Contrato de Concessão, além da inobservância ao prazo nele previsto.

Frise-se que a conduta adotada pela delegatária constitui, também, infração ao Código de Defesa do Consumidor e ao que preceitua a lei 8987/95, uma vez que não ocorreu a adequada prestação de serviços.

Serviço Público Estadual  
nº E-12/020.481/2010  
Data 07/12/10 Fls: 64  
Rubrica: 

Soma-se a isso o descaso da Concessionária com a Ouvidoria desta Agência Reguladora, que enviou, desde 17/08/2010, 05 (cinco) solicitações via sistema, mas até 16/12/2010 não obteve resposta da CEG.

Para a adequada prestação dos serviços, necessária era a resposta à referida serventia, que tem por escopo solucionar divergências antes de instaurado o processo regulatório.

Considerando a instrução processual, resta concluir pela falha na prestação dos serviços, que ensejou, principalmente, o descumprimento do prazo previsto no anexo II, parte 2, 13. A, do Contrato de Concessão, uma vez que a Concessionária afirmou que a instalação do gás ocorreu somente em 02/03/2011.

Tendo em vista, ainda, que é prática recorrente da Concessionária não observar os prazos para a execução do ramal, apresentando implausíveis justificativas, e que as penalidades aplicadas não foram suficientes para coibir tais condutas, sugiro ao Conselho Diretor:

- 1) Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,001% (um milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, considerada, aqui, a data do registro da reclamação na Ouvidoria da AGENERSA (17/08/2010), com base na cláusula dez do Contrato de Concessão e art. 17, VI, da IN AGENERSA/CD nº. 001/2007.
- 2) Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência pelo descaso com a Ouvidoria da AGENERSA.
- 3) Determinar à SECEX, juntamente com a CAPET e a CAENE a lavratura do Auto de Infração, conforme a IN AGENERSA/CD nº. 001/2007.
- 4) Determinar que a SECEX encaminhe cópia da decisão desta Agência Reguladora ao Sr. Moisés de Souza Asterito.

Assim voto.

Roosevelt Brasil Fonseca  
Conselheiro-Relator