

# DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1320

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

ATO DO CONSELHO DIRETOR  
DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1320  
DE 31 DE OUTUBRO DE 2012

CONCESSIONÁRIA CEG - Ocorrência na Ouvidoria da AGENERSA. Apuração de possível descumprimento de cláusula contratual. Ocorrência n.º 526247.

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 n.º E-12/020.608/2011, por unanimidade,

**DELIBERA:**

*Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de multa no valor de 0,07% (sete centésimos por cento) sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, pela demora no atendimento ao cliente, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.*

*Art. 2º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAPET e a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, com base na Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.*

*Art. 3º - A presente Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.*

Rio de Janeiro, 31 de outubro de 2012

**JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA**

Conselheiro - Presidente - Relator

**DARCILIA APARECIDA DA SILVA LEITE**

Conselheira

**LUIGI EDUARDO TROISI**

Conselheiro

**MOACYR ALMEIDA FONSECA**

Conselheiro

**ROOSEVELT BRASIL FONSECA**

Conselheiro

AGENERSA

Agência Reguladora  
de Energia e Serviços Públicos  
do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual

Processo n.º E-12/020.608/2011

Data 09/12/11

Fol. 35

febrício jo

Vale a emergência  
à carmim.



**Processo n.º :** E-12/020.608/2011.  
**Data de autuação:** 09/12/2011  
**Concessionária:** CEG.  
**Assunto:** Ocorrência na Ouvidoria da AGENERSA. Apuração de possível descumprimento de Cláusula contratual. Ocorrência 526247.  
**Sessão Regulatória:** 31/10/2012.

## RELATÓRIO

Trata-se de processo regulatório instaurado através do REQUERIMENTO AGENERSA/SECEX n.º 361 de 07/12/2011, na qual a Ouvidoria desta Agência informou diversas ocorrências, dentre elas a de n.º 526247, onde o Sr. Emanuel Antunes Soares solicitou o remanejamento do ponto de seu fogão.

Em 20/12/2011, de acordo com a Resolução do Conselho Diretor n.º 271, o presente foi distribuído a minha Relatoria e recebido em meu gabinete no dia 16/01/2012.

Por intermédio de minha assessoria, expediu-se ofício à Concessionária e à Cliente para informar da Reunião de Conciliação.

Em resposta ao convite, a Concessionária fez os seguintes comentários às fls. 12/14:

**"Ocorrência n.º 526247 - Processo E-12/020.609/2011"**

*Informamos o resultado do atendimento realizado dia 14/01:*

*'Ao chegar ao local foi realizado o serviço de remanejamento do ponto do fogão da marca Continental, de 6 queimadores mais forno, já instalado e convertido.'*

<sup>1</sup> Na DIJUR-E-186/2012, onde consta: Processo E-12/020.609/2011; veja-se: Processo E-12/020.608/2011;



Aproveitamos para esclarecer que o cliente foi orientado sobre dicas de economia e segurança com relação à utilização dos aparelhos. Também recebeu os folders sobre o mesmo tema. Salientamos que em visita anterior não houve possibilidade de realização do atendimento por ausência comprovada do cliente e, em contato com o Sr. Emanuel, o mesmo demonstrou satisfação com o atendimento."

Em 31/01/2012, realizou-se a Reunião de Conciliação, onde a Concessionária afirmou que a ocorrência foi solucionada em 14/01/2012, quando do remanejamento do ponto do fogão. O usuário não compareceu.

Em prosseguimento, os autos foram remetidos à CAENE que opinou, às fls. 13:

"(...)

Em contato telefônico na presente data com o cliente, fomos informado que houve uma demora que durou de 2007 (quando uma Empreiteira da CEG efetuou a obra no seu Prédio), prometendo fazer o reparo ao final da obra e não voltaram.

Entrou em contato com a Ouvidoria da AGENERSA, em 01/11/11. A Concessionária através do ofício DIJUR-E-186/2012, de 31/12/12, informa que foi realizado atendimento ao cliente em 14/01/2012, quando efetuado o remanejamento do ponto do fogão (às fls. 13).

Considerando o acima exposto, houve uma grande demora para o atendimento ao cliente (desde



2007) denotando um descumprimento à Cláusula 1ª - Parágrafo 3º do Contrato de Concessão. Além disso a Concessionária queria cobrar por algo que fizeram errado."

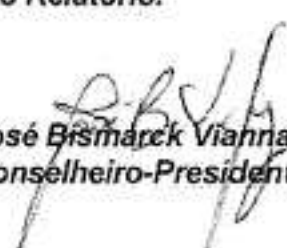
Remetendo os autos à Procuradoria, esta se pronunciou nos seguintes termos:

"(...)

Isto posto, diante da documentação acostada nos autos, corroboramos com o entendimento da CAENE, acrescentando que a Delegatária também descumpriu os prazos estipulados no Anexo II, Parte 2 do Contrato de Concessão."

Mediante Ofício CODIR/JB n.º 133/2012, assinei o prazo de 03 (três) dias para manifestação da Concessionária.

**É o Relatório.**

  
**José Bismarck Vianna de Souza**  
**Conselheiro-Presidente-Relator**

**Processo n.º :** E-12/020.608/2011  
**Data de autuação:** 09/12/2011.  
**Concessionária:** CEG.  
**Assunto:** Ocorrência na Ouvidoria da AGENERSA. Apuração de possível descumprimento de Cláusula contratual. Ocorrência n.º 526247.  
**Sessão Regulatória:** 31/10/2012.

### VOTO

Trata-se de processo regulatório referente à ocorrência n.º. 526247, que versa sobre solicitação de remanejamento do ponto de gás do fogão.

Ocorre que, em 2007, o Sr. Emanuel Antunes Soares solicitou pela primeira vez o remanejamento do ponto de seu fogão.

Em 01/11/2011, através das informações fornecidas pela Ouvidoria desta AGENERSA, pude constatar que a solicitação ainda não havia sido solucionada.

Conforme depreende-se dos autos, a solicitação apenas foi atendida em 14/01/2011, ou seja, mais de 4 anos depois do pedido.

A CAENE e a Procuradoria desta AGENERSA, respectivamente às fls. 17 - 19, concluíram pelo descumprimento da Cláusula 1.º, Parágrafo 3.º do Contrato de Concessão, bem como pelo seu Anexo II - Parte 2, item 13 - A.

De fato, pela simples leitura dos autos, podem ser constatadas as fundamentações dos posicionamentos supramencionados, eis que a Concessionária, após o pedido do usuário em 2007, somente concluiu o serviço em 14/01/2011.

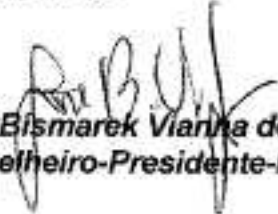
Impede sublinhar, por oportuno, que em relação a Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 19/2011, entendo não ser cabível a aplicação de sanção, haja vista que ocorreu antes da publicação da referida Instrução Normativa.

Como se visualiza nas razões do presente voto, não há como deixar de considerar a Concessionária CEG responsável pela demora no atendimento ao usuário na ocorrência n.º 526247, pois ficou evidenciado que sua atuação se deu em

desarmonia com os prazos aos quais deve se submeter, e por isso sugiro ao Conselho Diretor:

- Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de multa no valor de 0,07% (sete centésimos por cento) sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, pela demora no atendimento ao cliente, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007;
- Determinar à SECEX, juntamente com a CAPET e a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, com base na Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.

**É como voto.**

  
**José Bismarek Vianna de Souza**  
**Conselheiro-Presidente-Relator**

**DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º 1330**

**DE 31 DE OUTUBRO DE 2012.**

**Concessionária CEG - Ocorrência na Ouvidoria da AGENERSA. Apuração de possível descumprimento de Cláusula contratual. Ocorrência n.º 526247.**

**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 n.º E-12/020.608/2011, por unanimidade,**

**DELIBERA:**

**Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de multa no valor de 0,07% (sete centésimos por cento) sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, pela demora no atendimento ao cliente, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.**

**Art. 2º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAPET e a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, com base na Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.**

**Art. 3º - A presente Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.**

**Rio de Janeiro, 31 de outubro de 2012.**

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

*[Assinatura]*  
**Darcilia Aparecida da Silva Leite**  
Conselheira

*[Assinatura]*  
**Moacyr Almeida Fonseca**  
Conselheiro

*[Assinatura]*  
**Roosevelt Brasil Fonseca**  
Conselheiro

*[Assinatura]*  
**Luigi Eduardo Troisi**  
Conselheiro