

# DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1328

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

ATO DO CONSELHO DIRETOR  
DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1328  
DE 31 DE OUTUBRO DE 2012

**CONCESSIONÁRIA. CEG - Ocorrência registrada NA Ouvidoria. Prestação de serviço.**

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-12/020.332/2012, por unanimidade,

**DELIBERA:**

**Art. 1º** - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Dez, IV, do Instrumento Concessivo, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula Primeira, §3º, do Contrato de Concessão.

**Art. 2º** - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a CAENE, a lavratura do Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007.

**Art. 3º** - Esta Deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

Rio de Janeiro, 31 de outubro de 2012

**JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA**

Conselheiro - Presidente

**DARCILIA APARECIDA DA SILVA LEITE**

Conselheira

**LUIGI EDUARDO TROISI**

Conselheiro

**MOACYR ALMEIDA FONSECA**

Conselheiro

**ROOSEVELT BRASIL FONSECA**

Conselheiro - Relator

---

Processo nº:	E - 12/020.332/2012
Autuação:	11/06/2012
Concessionária:	CEG
Assunto:	Ocorrência registrada na Ouvidoria. Prestação de serviço.
Sessão Regulatória:	31 de outubro de 2012

---

### RELATÓRIO

Este processo foi instaurado por meio da CI AGENERSA/RB nº 48/12, de 01/06/12, com base no parecer da CAENE<sup>1</sup>, relatado no processo E-33/100.0043/SEPLANIG/2006 de minha relatoria.

O referido processo, tratou da Suspensão de fornecimento de Gás do Edifício popularmente conhecido como Balança-mas-não-cai, localizado na Rua do Santana, nº 77, Centro.

O supracitado, parecer da CAENE, aponta uma nova ocorrência, de nº 529897, no mesmo endereço, porém distinta do então instruído processo E-33/100.0043/SEPLANIG/2006.

Às folhas 04/06, a Ouvidoria junta nos autos a CI OUVID nº 74/2012, com histórico da ocorrência nº 529897. Informa que foi aberta em 12/03/12, após reclamação do usuário Armando Louro Gomes, que alegou estar há quinze dias sem gás no condomínio e que em 08/03/12, uma equipe da CEG esteve presente no local e verificaram obstrução no ramal interno no trecho de cobre, após a cabine de medidores.

Na ocorrência, o consumidor relata ter obtido informação do supervisor da CEG que esteve no local, que o serviço teria continuidade. Porém, tal fato não ocorreu. Três dias após, em novo contato do cliente, a CEG informa que o problema devesse ser resolvido pelo próprio condomínio.

Atitude que o cliente discorda e por isso, solicita providências urgentes.

Às folhas 10/55, constam nos autos, documentos juntados pelo usuário no Processo E-12/020 540/2011<sup>2</sup>, já tratado na Sessão Regulatória de 13/09/12, por meio da reclamação nº 526483, onde atesta ter ficado três dias sem abastecimento, sem qualquer comunicado da Concessionária à respeito da interrupção do serviço, no acidente ocorrido em novembro/2011, ocasionado por erro de consumidor ao ligar mangueira de água na saída do gás.

<sup>1</sup> Folha 593, verso.

<sup>2</sup> Relatoria da Conselheira Darcília Leite



Instada pela CAENE a apresentar considerações a respeito do presente processo, a CEG traz à tona assuntos já tratados no processo E-12/020.540/2011 e com relação ao caso em tela, alega que *"Em uma visita ao local, para melhor entendimento, constatamos que o síndico, havia contratado uma empresa particular que executou um 'PIG', 'normalizando' a situação que ele considerava irregular."*

Informa que no incidente ocorrido em novembro/2011, nas proximidades da Rua Frei Caneca, foi realizado todo procedimento, sob o acompanhamento da AGENERSA e no momento da liberação de gás, não foi identificada obstrução que restringisse a passagem do mesmo para o ramal interno do usuário.

Assim, acreditando que o restabelecimento se procedeu dentro das normas e padrões exigidos, ressalta o seguinte:

*"a referida falta de gás ocorrida no mês de Março/12, não poderia ter qualquer ligação com o acontecido no mês de Novembro de 2011, haja vista que durante os 4 (quatro) meses, de Novembro à Março, não existe nenhuma reclamação de falta de gás,"*

*"Em relação ao processo de construção do ramal interno, a concessionária informa que, o projeto foi concebido obedecendo às normas técnicas vigentes e em concordância com o RIP."*

À fl. 69 consta a cópia da Resolução nº. 309/2012, que distribuiu o presente processo à minha relatoria.

Encaminhados os autos para instrução, a CAENE relata que o problema em questão, ocorreu nas instalações internas do cliente, como comprovado pelo próprio e pela CEG, ou seja, *"As ramificações são de responsabilidade do proprietário, o qual deverá providenciar para que sejam mantidas em perfeito estado de conservação."*

Ressalta que *"a Concessionária se comprometeu a entrar em contato com o cliente, prestando maiores esclarecimentos sobre a visita realizada, por ela, no dia 08 de março de 2012 (...), entretanto, Somente no dia 11 de março de 2012 após a administração do condomínio entrar em contato com a CEG é que foram prestados os esclarecimento, ou seja, não houve contato por parte Concessionária conforme o comprometimento da mesma."*

Em conclusão, a CAENE aponta o descumprimento da Cláusula primeira, Parágrafo terceiro e dos prazos previstos no Anexo II, Parte 2, Item 13-A, ambos do Contrato de Concessão.

Por meio de seu parecer, a Procuradoria frisa que o objeto do presente processo é diferente do que vem sendo tratado no Processo E-12/020.540/2011.

Destaca que "Quanto ao mérito, cumpre dizer que tudo começou com problema ocorrido na instalação interna, que segundo o RIP (...) é de responsabilidade do usuário (...)"

Ressalta ainda que "A CEG havia feito uma visita técnica ao usuário e comprometeu-se a prestar informações sobre o resultado desta no dia 08 de março (...), mas somente no dia 11 de março, e após contato da Administração do Condomínio com a concessionária é que as informações e esclarecimentos foram prestados."

Assim, entende que "a Companhia não fez o prometido contato com o usuário (...), o que configura defeito na prestação do serviço adequado, do dever de informação previsto no Instrumento Contratual."

Por fim, depreende que restou evidenciado infração ao contrato de concessão, em suas cláusulas 1ª, §3º, 4ª, §1º, item 04, e também o disposto no Anexo II, Parte 2, Item 13-A, e ainda no que tange ao artigo 6º, §1º da Lei 8987/95 opina pela aplicação de penalidade de caráter pedagógico.

Em razões finais, a Concessionária reitera os argumentos anteriores, discorda dos pareceres da CAENE e Procuradoria, por não considerar razoável o prazo mencionado como demora no atendimento ao cliente, a saber, três dias e que diante dos fatos a única resposta tecnicamente correta seria no sentido de apontar que a responsabilidade seria do próprio condomínio.

É o relatório.

*RBF*  
Roosevelt Brasil Fonseca  
Conselheiro Relator

Processo nº:	E-12/020.332/2012
Autuação:	11/06/2012
Concessionária:	CEG
Assunto:	Ocorrência registrada na Ouvidoria. Prestação de serviço.
Sessão Regulatória:	31 de outubro de 2012

### VOTO

Cuida-se de processo instaurado em 11/06/12<sup>1</sup>, face a reclamação de nº 529897, registrada na Ouvidoria AGENERSA, em 03/05/12, pelo usuário Sr. Armando Louro Gomes, morador do edifício conhecido como Balança-mas-não-cai, situado na Rua de Santana, nº 77, Centro.

Antes de tratar do caso em tela, trago à memória, dois processos já analisados por este Conselho, que foram citados nos presentes autos e indiretamente guardam alguma relação.

O primeiro, trata-se do processo E-33/100.0043/SEPLANIG/2006, de minha relatoria, que versou sobre **suspensão de fornecimento de gás**, no mesmo endereço do reclamante, no ano de 2006, por ocasião da conversão de gás manufacturado para gás natural.

O segundo, processo E-12/020.540/2011, de relatoria da Ilma. Conselheira Darclia Leite, que abordou também sobre **falta de gás**, na rua do já citado edifício, bem como nas ruas General Caldwell, Frei Caneca, Irineu Marinho, Moncorvo e Av. Presidente Vargas, devido acidente/incidente.

O referido incidente, ocorreu em **novembro/2011**, quando um consumidor, ao instalar seu aquecedor de maneira equivocada, ligou a saída de água do aquecedor no ramal da CEG, interrompendo o fornecimento de gás naquela região.

Embora os mencionados processos guardem relação, no que diz respeito ao endereço do reclamante, deixo claro que, ocorreram em épocas distintas, por isso, o objeto tratado nestes autos, é diferente dos demais.

Ao analisar o presente processo, verifiquei que em sua instrução, não deixou dúvidas que a suspensão do gás, em questão, foi de inteira responsabilidade do Condomínio, conforme parecer da CAENE, uma vez que a obstrução da rede, ocorreu no ramal interno, ou seja, nas instalações de

<sup>1</sup> REQ AGENERSA/SECEX Nº 200

responsabilidade do proprietário, como descrito no Regulamento de Instalações Prediais (RIP).

*"As ramificações internas são de responsabilidade do proprietário, o qual deverá providenciar para que sejam mantidas em perfeito estado de conservação."*

Ocorre que, a Concessionária, ao identificar a obstrução no ramal interno do consumidor, deveria naquele instante, informá-lo que a responsabilidade de solucionar o problema seria do próprio cliente, ou seja, do Condomínio.

Contudo, essa não foi a postura adotada, pois informou ao consumidor que o serviço teria continuidade através da assistência técnica comercial e que seria feito novo contato, porém tal fato não ocorreu, criando expectativa da solução do problema ao usuário, privando-o de tomar as medidas necessárias, em síntese, aguardou posição da CEG.

Frise-se que a Concessionária não retornou, levando o consumidor a entrar em contato três dias após a promessa de retorno, quando obteve a correta informação de que o problema deveria ser sanado pelo cliente, por se tratar de instalações internas.

À respeito dos pareceres da CAENE e Procuradoria, que apontaram em comum o descumprimento do Contrato de Concessão em sua Cláusula 1ª, §3º e dos prazos previstos no Anexo II, parte 2, item 13-A, me associo em parte, passando a explicar meu entendimento.

Diante dos pareceres que indicaram descumprimento dos prazos previstos no Anexo II, parte 2, item 13-A, não vejo infração de nenhum dos doze itens que versam sobre Serviços Obrigatórios, uma vez que a CEG não deixou de atender ao chamado do usuário, pelo contrário, atendeu, identificou o problema, porém não foi diligente ao transmitir a informação correta, para que o problema fosse sanado de imediato.

Assim concluo não haver descumprimento de prazo no caso em tela.

Com relação ao descumprimento da Cláusula 1ª, §3º que rege que "a CONCESSIONÁRIA procurará sempre a satisfação de seus clientes, obedecendo aos princípios da eficiência, (...), qualidade, (...) cortesia", entre outros, penso que a CEG não foi eficiente, nem atuou com qualidade na prestação do serviço, demonstrando descortesia com o usuário, pois ao invés de, informar que o problema era de responsabilidade do próprio consumidor, criou expectativa do reparo, ao prometer algo que não era de sua alçada ou responsabilidade.

Ora, fosse o cliente avisado das ações a serem tomadas pelo próprio no ato da primeira visita, não haveria a necessidade que o mesmo esperasse três



dias, após informação da CEG, para que o abastecimento do seu condomínio fosse restabelecido. É passível

Portanto, face ao exposto, corroboro com os entendimentos das órgãos técnicos quanto a violação do Contrato de Concessão em sua Cláusula 1ª, §3º.

Posto isso, proponho ao Conselho Diretor:

Art. 1º. Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Dez, IV, do Instrumento Concessivo, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula Primeira, §3º, do Contrato de Concessão;

Art. 2º. Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a CAENE, a lavratura do Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº001/2007.

Assim voto.

*RBF*  
Roosevelt Brasil Fonseca  
Conselheiro Relator





DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1328

CONCESSIONÁRIA CEG -  
Ocorrência registrada na  
Ouvidoria. Prestação de serviço.

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 E-12/020.332/2012, por unanimidade,

DELIBERA:

**Art. 1º.** Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Dez, IV, do Instrumento Concessivo, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula Primeira, §3º, do Contrato de Concessão;

**Art. 2º.** Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a CAENE, a lavratura do Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº001/2007.

**Art. 3º.** Esta Deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

Rio de Janeiro, 31 de Outubro de 2012.

*[Signature]*  
José Bismarck Vianna de Souza  
Conselheiro Presidente

*[Signature]*  
Darcília Aparecida da Silva Leite  
Conselheira

*[Signature]*  
Moacyr Almeida Fonseca  
Conselheiro

*[Signature]*  
Luigi Eduardo Troisi  
Conselheiro

*[Signature]*  
Roosevelt Brasil Fonseca  
Conselheiro Relator