

# DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1330

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

ATO DO CONSELHO DIRETOR

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1330

DE 31 DE OUTUBRO DE 2012

**Concessionária CEG - OCORRÊNCIA Nº 530494. DEMORA NA LIGAÇÃO DE GÁS.**

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-12/020.386/2012, por unanimidade,

**DELIBERA:**

**Art. 1º** - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,0001 % (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 16, I e 17, VI, todos da Instrução Normativa nº. 01/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento do cliente.

**Art. 2º** - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Política Econômica e Tarifária e a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

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

[download do voto](#) 

**ROOSEVELT BRASIL FONSECA**

Conselheiro

**Processo nº.:** E-12/020.386/2012  
**Autuação:** 06/07/2012  
**Concessionária:** CEG  
**Assunto:** Ocorrência nº 530494 - Demora  
na ligação de gás.  
**Sessão Regulatória:** 31 de outubro de 2012

## RELATÓRIO

O presente Processo Regulatório foi iniciado através da CI OUVID N.º. 93/2012, de 03/07/12, que trata da ocorrência de n.º. 530494<sup>1</sup> e tem por finalidade avaliar a reclamação do cliente da Concessionária CEG.

Na mesma comunicação interna, a Ouvidoria desta Agência solicita "(...) orientações de como proceder com relação à ocorrência n.º530494, que foi enviada à CEG em 11 de junho de 2012 para tratar de reclamação sobre demora na ligação de gás na residência do Sr. Alexandre Daniel Valadão, solicitada desde o dia 04/06/12, com 2 agendamentos não cumpridos (dias 05 e 08/06/12)". Acrescenta que "(...) No dia 03/07/12, recebi resposta da CEG informando que o gás foi liberado no dia 12/06/12 e que não tinham outras informações a respeito do tema".

Pela Resolução do Conselho-Diretor N.º. 311, de 10/07/12, conforme sorteio em Reunião Interna, o processo foi distribuído para a minha relatoria.

Para instrução do presente Processo Regulatório, os autos foram encaminhados, em 12/07/12, pela Secretaria Executiva à Ouvidoria/CAENE, para ciência e pronunciamento.

Despacho da Ouvidoria, em 17/07/12, asseverando que "(...) junto ao presente, às fls. 07 e 08, emails enviados ao cliente, solicitando confirmação da solução do problema e informando da abertura do processo".



<sup>1</sup> Histórico do Atendimento (...)

03/07/2012 (...)

Conforme informação do setor responsável, o fornecimento de gás foi liberado de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP) no dia 12/06/2012. Ressaltamos que não temos outras informações a respeito do tema. (...)

08/06/2012 (...)  
Cliente reclama que solicitou a instalação de gás no dia 04.06.2012, sendo agendado para o dia 05.06.2012. Aguardou, mas ninguém apareceu. Então foi até uma loja e foi agendado novamente para o dia 08.06.2012, e novamente ninguém apareceu. Cliente pede solução urgente, pois está tendo vários transtornos derivados da falta de comprometimento da Ceg. Informa ainda que, nos dois dias em que foi marcada a instalação, perdeu dia de trabalho".

A Câmara Técnica de Energia desta Agência, após um resumo da ocorrência, concluiu que "(...) a Concessionária descumpriu a Cláusula 1a, Parágrafo 3º além do Anexo II, Parte 2, Item 13 A- corte/religação e vistoria de instalações internas, ambos do Contrato de Concessão".

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e da ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/MF nº. 102/12 em 30/07/12, para a Concessionária apresentar suas considerações.

Às fls. 17, foi acostado ao processo a correspondência DIJUR-E-1466/12, de 09/08/12, da Concessionária, em resposta ao ofício AGENERSA/MF nº. 102/12, informando que "(...) Trata-se de processo regulatório instaurado para tratar de reclamação registrada pelo Sr. Alexandre Daniel Valadão que atine a respeito da extensão do prazo de atendimento da solicitação de instalação de gás em sua residência. (...) Desta feita, cumpre à CEG informar que o fornecimento de gás ao imóvel do cliente foi liberado, de acordo com as normas estabelecidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP), em 12/06/2012".

Em 10/08/12, o processo foi enviado à Procuradoria desta Agência, por intermédio de minha assessoria, solicitando seu parecer quanto às considerações apresentadas nos autos. No mesmo dia a Procuradoria reencaminha os autos à CAENE solicitando pronunciamento quanto à manifestação da CEG.

Às fls. 18 verso, a Câmara Técnica desta Agência ofereceu seu parecer, concluindo que "(...) não foi apresentado pela Concessionária fato relevante ou justificativas quanto à demora no atendimento ao cliente".

Às fls. 19, a Procuradoria desta Agência ofereceu seu parecer, argumentando que "(...) Trata os autos administrativos da demora na ligação de gás de cliente, conforme Ocorrência registrada na ouvidoria da AGENERSA sob o nº. 530494" e "(...) Pronuncia-se a CAENE, órgão técnico da AGENERSA, às fls. 09, dando conta do descumprimento da Cláusula 1ª, § 3º, além do Anexo II, Parte 2, Item 13 A, ambas do instrumento concessivo".

Acrescenta a Procuradoria que "(...) de acordo com a documentação acostada aos autos administrativos, somos pela aplicação das penalidades sugeridas pelo órgão técnico da Agência Reguladora, dispostas às fls. 09 de seu parecer, posto que foram comprovadas as irregularidades apresentadas no processo em comento".

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/MF nº. 106/12 em 20/08/12, para a Concessionária apresentar suas considerações finais.

*[Assinatura]*

Em 31/08/12, foi acostado ao processo correspondência da Concessionária CEG DIJUR-E-1636/12, de 30/08/12, apresentando suas considerações finais, discordando dos pareceres da CAENE e Procuradoria, "(...) uma vez que o fornecimento de gás foi liberado de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais, sendo o cerne do processo administrativo o atendimento do interesse público, o que foi evidentemente atingido nos casos em tela, por meio do atendimento adequado ao cliente".

Por fim, entende que "(...) restam esclarecidos os fatos e ante a ausência de qualquer descumprimento às normas vigentes, entende-se, exaurida a finalidade do presente processo, solicitando a Concessionária, (...) arquivamento do mesmo, sem aplicação de qualquer sanção".

Através da CI OUVID no 180/2012, de 19/10/12, a Ouvidoria desta Agência informa que "(...) Em contato telefônico com a Sra. Luciane, esposa do Sr. Alexandre, no dia de hoje, confirmei que o gás de seu imóvel foi devidamente ligado e que, atualmente, não há mais nenhuma pendência junto à Concessionária".

É o relatório.



**Moacyr Almeida Fonseca**  
Conselheiro-Relator

**Processo nº.:** E-12/020.386/2012  
**Autuação:** 06/07/2012  
**Concessionária:** CEG  
**Assunto:** Ocorrência nº 530494 - Demora  
na ligação de gás.  
**Sessão Regulatória:** 31 de outubro de 2012

### VOTO

Trata-se de Processo Regulatório iniciado em razão da Ocorrência registrada sob o nº. 530494 e tem por finalidade avaliar a reclamação do cliente, Sr. Alexandre Daniel Valadão, em face da Concessionária CEG.

Conforme síntese do histórico de atendimento, o cliente reclama da demora na ligação de gás em sua residência, solicitada desde o dia 04/06/12, com agendamentos não cumpridos (05/06/12 e 08/06/12), em razão do não comparecimento da equipe da Concessionária.

Segundo informações apresentadas pela Concessionária à Ouvidoria, o gás foi liberado em 12/06/12, fato este confirmado através de contato telefônico com a Sr. Luciane, esposa do Sr. Alexandre Daniel Valadão e que não há mais nenhuma pendência junto à Concessionária.

A Câmara Técnica de Energia desta Agência, em seu parecer, ressalta que a Concessionária descumpriu a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º além do Anexo II, Parte 2, item 13 A<sup>1</sup> - corte/religação e vistoria de instalações internas, ambos do Contrato de Concessão e que não foi apresentado pela Concessionária fato relevante ou justificativa quanto à demora no atendimento ao cliente.

A CEG, em suas considerações, se limita a esclarecer que o cliente foi atendido conforme as normas vigentes e, ao final, postula pelo arquivamento do presente regulatório, sem aplicação de qualquer sanção.



#### **1 - PARTE 2 - SERVIÇOS AOS USUÁRIOS / PRAZOS DE ATENDIMENTO**

##### **13. Prazo de Atendimento aos Usuários**

###### **A. Serviços Obrigatórios**

- colocação/retrada/substituição de medidores, 24 horas;
- entrega de 2ª via da conta, 24 horas;
- entrega de declaração negativa de débito, imediato;
- reparação de ramal, 72 horas;
- correção de ligação em instalações existentes, 24 horas;
- verificação de leitura e consumo, 72 horas;
- aprovação de projetos de instalações internas, 72 horas;
- execução de ramais, 30 dias;
- atendimento emergencial em redes, cabinas, 2 horas;
- vistoria de instalações internas, 72 horas;
- aferição e emissão de laudo de medidores residenciais e comerciais, 48 horas;
- aferição e emissão de laudo de medidores industriais, 3 semanas.



A Procuradoria desta Agência, em seu parecer, corrobora com o entendimento da Câmara Técnica de Energia, no sentido de aplicação de penalidade em razão dos diversos descumprimentos de prazos.

Entendo a argumentação da Concessionária sem consistência, pois, como pode ser observado nesta Agência, diversos processos apreciados em sessões regulatórias abordam normalmente o descaso da Delegatária nas reclamações formuladas pelos clientes, situações de idêntica natureza, que traduzem comportamentos inadequados, inaceitáveis e reiterados.

Observo que o atraso no cumprimento do atendimento pela Concessionária, assim como os agendamentos não realizados, certamente, causou diversos transtornos ao cliente, revelando manifesto vício na prestação do serviço. Frise-se que, em nenhum momento nos autos, apesar das oportunidades, a Concessionária justifica a demora em seu atendimento, bem como não se mostra razoável que se leve aproximadamente 08 (oito) dias para ligação do gás da cliente, ao passo que o prazo contratual determine 24 (vinte e quatro) horas.

Pelos motivos acima elencados, e atento a todas as informações e posicionamentos de nossos órgãos técnicos, aos quais me filio, entendo que a penalidade de multa reúne fundamentos para sua aplicação, e, por isso, proponho ao Conselho-Diretor:

I - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,0001 % (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 16<sup>2</sup>, I<sup>3</sup> e 17<sup>4</sup>, VI<sup>5</sup>, todos da Instrução Normativa nº. 01/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento do cliente.

II - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Política Econômica e Tarifária e a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

É o voto.



**Moacyr Almeida Fonseca**  
Conselheiro-Relator

<sup>2</sup> - Art. 16. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas a penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO I sempre que, sem justo motivo:

(...)

<sup>3</sup> - I. deixarem de prestar aos consumidores esclarecimentos sobre a prestação dos serviços.

<sup>4</sup> - Art. 17. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas a penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO II sempre que, sem justo motivo:

(...)

<sup>5</sup> - VI. deixarem de atingir qualquer uma das Metas de Qualidade e Segurança referidas no ANEXO II dos Contratos de Concessão, nos prazos e condições lá fixados ou em novos prazos fixados pela ASEP-RJ, aplicando-se, nesses casos, uma penalidade de multa para cada item desatendido.

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1330**

**DE 31 DE OUTUBRO DE 2012.**

*Concessionária CEG -  
Ocorrência nº 530494.  
Demora na ligação de gás.*

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-12/020.386/2012, por unanimidade,

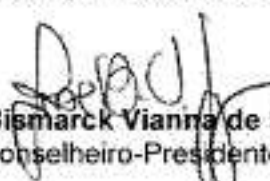
**DELIBERA:**

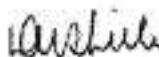
Art.1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,0001 % (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 16, I e 17, VI, todos da Instrução Normativa nº. 01/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento do cliente.


Art.2º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Política Econômica e Tarifária e a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art.3º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de 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-Relator

  
Roosevelt Brasil Fonseca  
Conselheiro