

# DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1335

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

ATO DO CONSELHO DIRETOR  
DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1335  
DE 31 DE OUTUBRO DE 2012

**CONCESSIONÁRIA CEG - OcOrrência 530624. 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-12/020.427/2012, por unanimidade,

**DELIBERA:**

**Art. 1º** - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência pelo atraso no atendimento à Ouvidoria, com base na Instrução Normativa CODIR nº 019/2011 c/c cláusula dez, IV, do Contrato de Concessão e art. 18, I, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007.

**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** - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001% (hum décimo de 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 (15/06/2012), pelo descumprimento da Cláusula Primeira - Parágrafo 3º e Anexo II - parte 2 - item 13 "a" do Contrato de Concessão, com base na cláusula dez do Instrumento Concessivo e art. 17, VI, da IN AGENERSA/CD nº. 001/2007.

**Art. 4º** - Determinar à SECEX, juntamente com a CAPET e a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

**Art. 5º** - 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

[download do voto](#) 

**ROOSEVELT BRASIL FONSECA**

Conselheiro - Relator

---

Processo nº:	E - 12/020.427/2012
Autuação:	19/07/2012
Concessionária:	CEG
Assunto:	Ocorrência nº 530624 - Demora na ligação de gás.
Sessão Regulatória:	31 de outubro de 2012

---

### RELATÓRIO

Este processo foi iniciado através da CI OUVID nº 111/2012, para tratar da Ocorrência nº 530624.

A referida correspondência solicita orientações de como proceder com relação à reclamação sobre demora na ligação de gás na residência da Srª. Rita de Cássia Aceti Boiron.

No relatório de atendimento, em 15/06/2012, a cliente reclama da CEG, informando que foi marcada para o dia 12/06/2012 a instalação do gás, mas não houve comparecimento. Em novo contato com a CEG, reclamou e foi agendada nova data, agora para o 15/06/2012, mas não houve comparecimento também. Em contato novamente com a CEG, a concessionária informou que não houve comparecimento porque a prestadora de serviço não estava ciente da visita agendada. Solicitou ao fim providências urgentes, pois estava operada e precisando de cuidados, tendo muitos gastos com alimentação na rua.

A resposta da Concessionária viria em 19/07/2012, ou seja, mais de um mês depois, pedindo desculpas e informando que, conforme setor responsável, o fornecimento de gás foi liberado de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP) no dia 20/06/2012, esclarecendo, ainda, que a Companhia não tem outras informações a respeito sobre o tema.

As fls. 04, a Concessionária é informada da autuação do presente feito<sup>1</sup>.

As fls. 06, consta e-mail da Ouvidoria onde comunica à reclamante a instauração do Processo Regulatório.

Em despacho<sup>2</sup> endereçado à SECEX, a CAENE se manifesta, concluindo pela existência de descumprimento da Cláusula 1ª, § 3º, além do Anexo II, Parte 2, Item 13 A - corte/religação; vistoria de instalações internas, ambos do Contrato de concessão.

<sup>1</sup> Ofício AGENERSA/SECEX nº 470, de 19 de julho de 2012.

<sup>2</sup> Despacho CAENE, fls. 07.

Pela Resolução do Conselho Diretor nº. 314, de 08/08/2012, o processo em análise é distribuído para a minha relatoria.

As fls. 10, a Ouvidoria certifica que, em contato com o Sr. Ricardo, marido da reclamante, confirmou a informação da CEG de que o gás foi liberado para o imóvel no dia 20/06/2012.

Instada a se manifestar, através do OFÍCIO AGENERSA/RB Nº. 50, a CEG protocolou DIJUR-E-1538/12, onde reitera o fato de que o cliente teve seu gás devidamente ligado em 20/06/2012, conforme já consta dos autos, informando adicionalmente, que foi encaminhado o caso para a área técnica competente da Companhia e, tão logo seja finalizada a apuração, voltará a se manifestar nos autos.

A Procuradoria dessa Agência, em seu Parecer de fls. 19/21, após breve síntese dos fatos, salienta que foram asseguradas as garantias fundamentais do processo, de ampla defesa, contraditório e devido processo legal.

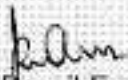
Destaca que, conforme conjunto de documentos acostados aos autos, restou evidenciado que a Concessionária CEG infringiu o Contrato de Concessão em sua Cláusula 1ª, § 3º, e ainda o disposto no Anexo II, Parte 2, Item 13-A, e ainda no que tange ao artigo 6º, § 1º, da Lei 8987, de 13 de Fevereiro de 1995, quanto ao dever de prestar serviço adequado com eficiência.

Em Razões Finais, a Concessionária CEG reitera os argumentos anteriormente lançados, de que o fornecimento de gás foi liberado de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP) no dia 20/06/2012.

Apresenta, ainda, seu inconformismo com Parecer da CAENE, uma vez que, segundo seu entendimento, restaria comprovado nos autos, não ter a Concessionária incorrido em desconformidades, já que o fornecimento de gás foi liberado de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalações, sendo o cerne do processo administrativo o atendimento do interesse público, o que teria sido evidentemente, atingido no caso em tela, por meio do atendimento adequado a cliente.

Solicita, por fim, ante a ausência de qualquer descumprimento às normas vigentes, pelo arquivamento do processo sem a aplicação de qualquer sanção.

É o relatório.

  
Roosevelt Brasil Fonseca  
Conselheiro Relator

---

**Processo nº:** E - 12/020.427/2012

**Autuação:** 19/07/2012

**Concessionária:** CEG

**Assunto:** Ocorrência 530624. Demora na ligação de gás.

**Sessão Regulatória:** 31 de outubro de 2012

---

### VOTO

Trata-se de processo regulatório iniciado pela CI OUVID nº 111/2012, para tratar da Ocorrência nº 530624 de 15/06/2012, que tem por objeto apurar a reclamação apresentada por cliente, relativa a demora na ligação de gás em sua residência.

Na referida ocorrência, demonstra seu inconformismo com os descumprimentos aos dois agendamentos para ligação de gás e a justificativa da Concessionária CEG, que alegou não ter comparecido porque a prestadora de serviço não estava ciente da visita agendada.

A Concessionária respondeu em 19/07/2012, ou seja, após mais de trinta dias, pedindo desculpas e informando que segundo o setor responsável, o fornecimento de gás foi liberado de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP) no dia 20/06/2012, não possuindo outras informações sobre o tema.

A CAENE se manifestou, em síntese, opinando pelo descumprimento da Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, além do Anexo II, Parte 2, Item 13 A - corte/religação; vistoria de instalações internas, ambos do Contrato de Concessão.

Às fls. 10, a Ouvidoria da AGENERSA certifica que, em contato com o Sr. Ricardo, marido da reclamante, confirmou a informação prestada pela CEG, de que o gás foi liberado para o imóvel no dia 20/06/2012.

Instada a oferecer defesa e considerações, a Concessionária protocolou tempestivamente seu ato, afirmando tratar-se de processo regulatório instaurado para apuração de suposta demora na ligação de gás e agendamentos que não teriam sido cumpridos. Quanto ao Mérito, limita-se a reiterar o fato de que o cliente teve seu gás devidamente ligado em 20/06/2012, informando, adicionalmente, que o caso foi encaminhado à área técnica competente da Companhia para apuração.

A Procuradoria desta Agência, em seu Parecer às fls. 19/21, faz também breve síntese dos fatos e do processo, destacando o cumprimento às garantias fundamentais do processo, de ampla defesa, contraditório e devido processo legal.

No mérito, afirma ser evidente a afronta aos prazos do Contrato de Concessão, corroborando com o entendimento da CAENE/AGENERSA, quanto a infração à Clausula 1ª, §3º, ao Anexo II, Parte 2, Item 13-A daquele diploma legal, bem como, no que tange ao artigo 6º, §1º, da Lei 8987, de 13 de fevereiro de 1995, quanto ao dever de prestar serviço adequado com eficiência, opinando, por quanto, ao final de seu Parecer, pela aplicação de penalidade à Concessionária CEG.

Instada a se manifestar em Razões Finais, a Concessionária CEG, às fls. 26, reitera seus argumentos, e apresenta discordância quanto ao parecer da CAENE, já que o fornecimento de gás foi liberado de acordo com as normas do R.I.P., ficando evidente o atendimento do interesse público, ceme do processo administrativo, por meio atendimento adequado a cliente.

Solicita, por entender esclarecidos os fatos, e ante a ausência de qualquer descumprimento às normas vigentes, restando portanto, exaurida a finalidade do presente processo, o seu arquivamento sem aplicação de qualquer sanção.

Passando a análise dos fatos e provas carreadas aos autos, identifico como objeto dos autos, o descumprimento a dois agendamentos para ligação de gás, respectivamente em 12/06/2012 e 15/06/2012, assim como a resposta da Concessionária para justificar o fato.

Pelo conteúdo de toda a defesa apresentada, torna-se incontestável, o fato de que a Concessionária furtou-se a contestar os agendamentos, suas datas e prazos, a resposta fornecida à cliente, assim como a demora na resposta à Ouvidoria dessa AGENERSA, identificada pela Procuradoria em seu parecer.

Limitou-se esta, apenas a informar e reiterar, nas várias oportunidades em que se manifestou, que o fornecimento de gás foi liberado de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais, em 20/06/2012.

Concluo que, a conduta da Concessionária CEG, concretizada na demora no atendimento a cliente para ligação de gás, caracteriza infração ao Contrato de Concessão, devido ao descumprimento ao disposto na Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, assim como ao disposto Anexo II - Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 - Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento, item 13 - Prazo de Atendimento aos Usuários, Letra A - Serviços Obrigatórios, sujeita, portanto, à penalização por parte desta AGENERSA, com

fulcro no artigo 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD Nº 001, de 04/09/2007.

Quanto a demora em oferecer resposta à Ouvidoria dessa Agência, destacada pela Procuradoria da AGENERSA, restou esta configurada, visto que, ao ser acionada em 15/06/2012, só retornou em 19/07/2012, ou seja, após mais de 30 dias. E ainda de forma evasiva, tendo em vista, não ser mais que obrigação da Concessionária, liberar o fornecimento do gás de acordo com o RIP, pois trata-se de um dever previsto em contrato, passível também, de penalidade.

Diante do exposto, proponho ao Conselho Diretor:

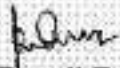
Art. 1º. Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência pelo atraso no atendimento à Ouvidoria, com base na Instrução Normativa CODIR nº 019/2011 c/c cláusula dez, IV, do Contrato de Concessão e art. 18, I, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

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. Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001% (hum décimo de 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 (15/06/2012), pelo descumprimento da Cláusula Primeira - Parágrafo 3º e Anexo II - parte 2 - item 13 "a" do Contrato de Concessão, com base na cláusula dez do Instrumento Concessivo e art. 17, VI, da IN AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art. 4º. Determinar à SECEX, juntamente com a CAPET e a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Assim voto.

  
Roosevelt Brasil Fonseca  
Conselheiro Relator

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1335

CONCESSIONÁRIA CEG -  
Ocorrência 530624. 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 E-12/020.427/2012, por unanimidade.

DELIBERA:

**Art. 1º.** Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência pelo atraso no atendimento à Ouvidoria, com base na Instrução Normativa CODIR nº 019/2011 c/c cláusula dez, IV, do Contrato de Concessão e art. 18, I, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

**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.** Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001% (hum décimo de 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 (15/06/2012), pelo descumprimento da Cláusula Primeira - Parágrafo 3º e Anexo II - parte 2 - item 13 "a" do Contrato de Concessão, com base na cláusula dez do Instrumento Concessivo e art. 17, VI, da IN AGENERSA/CD nº. 001/2007.

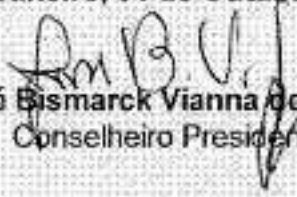
[Assinaturas manuscritas]

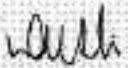


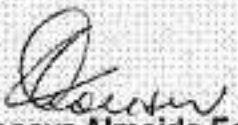
Art. 4º. Determinar à SECEX, juntamente com a CAPET e a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.


Art. 5º. Esta Deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

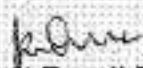
Rio de Janeiro, 31 de Outubro de 2012.

  
José Bismarck Vianna de Souza  
Conselheiro Presidente

  
Darcília Aparecida da Silva Leite  
Conselheira

  
Moacyr Almeida Fonseca  
Conselheiro

  
Luigi Eduardo Troisi  
Conselheiro

  
Roosevelt Brasil Fonseca  
Conselheiro Relator