

# DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1337

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

ATO DO CONSELHO DIRETOR  
DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1337  
DE 31 DE OUTUBRO DE 2012

**CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA - PRAZO PARA ATENDIMENTO DE SOLICITAÇÃO DE LIGAÇÃO DE GÁS. OCORRÊNCIA 530778.**

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-12/020.442/2012, por unanimidade,

**DELIBERA:**

**Art. 1º** - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, devido aos fatos apurados na Ocorrência nº. 530.778.

**Art. 2º** - 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. 3º** - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA.

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

**Art. 5º** - Esta Deliberação entrará em vigora 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 - Relatora

**LUIGI EDUARDO TROISI**

Conselheiro

**MOACYR ALMEIDA FONSECA**

Conselheiro

**ROOSEVELT BRASIL FONSECA**

Conselheiro

Processo n.º E-12/020.442/2012  
Data de Autuação 30/07/2012  
Concessionária CEG  
Assunto Ocorrência registrada na Ouvidoria AGENERSA -  
Prazo para atendimento de solicitação de gás.  
OCORRÊNCIA 530778.  
Sessão Regulatória 31/10/2012.

### Relatório

Trata-se de processo instaurado<sup>1</sup> tendo em vista a CI OUVID n.º 123/2012<sup>2</sup>, pela qual a Ouvidoria da AGENERSA solicita à SECEX orientações sobre como proceder em relação à ocorrência n.º. 530.778<sup>3</sup> "(...) que foi enviada à CEG em 25 de junho de 2012 para tratar de reclamação sobre demora na ligação de gás na residência do Sr. Flávio Augusto Rodrigues Reiss, solicitada em 16/06/12".

Através do Ofício AGENERSA/SECEX n.º. 483, de 01/08/2012, a Secretaria-Executiva comunica à CEG a autuação do presente processo e, por despacho de fls. 08, remete o feito à Ouvidoria e à CAENE.

Em 07/08/2012, a Ouvidoria encaminha o feito à CAENE, "(...) sem informações adicionais" e junta, "À fl. 09, (...) email enviado ao cliente informando da abertura de processo regulatório para dar continuidade ao tratamento do ocorrido".

Consta, às fls. 10, ofício enviado pela CAENE à CEG, solicitando pronunciamento a respeito da ocorrência tratada nos presentes autos. ll

<sup>1</sup> Mediante o REQ AGENERSA/SECEX n.º. 275, de 30/07/2012, fls. 02.

<sup>2</sup> De 30/07/2012 - fls. 03/04 e histórico da ocorrência às fls. 05/06.

<sup>3</sup> "25/06/2012 - Cliente reclama da CEG, pois solicitou instalação e desligamento do fornecimento de gás no dia 16/06 e até o momento nada ocorreu. Por este motivo, está tendo muitos gastos, pois não pode utilizar o fogão. Solicite providências; 24/07/2012 - Informamos que conforme verificação no sistema da Companhia, a solicitação de baixa ocorreu no dia 29/06/2012, através do atendimento (...). Esclarecemos que no atendimento de dia 16/06/2012, quando o cliente realizou o contato com a Central de relacionamento da empresa para solicitar o gás para o endereço PRA DE BOTAFOGO 58/32, constava em aberto a fatura maio/2012, com vencimento no dia 5/6/2012. Acrescentamos que para solicita o fornecimento, não pode haver débitos no CPF do requerente e no endereço. 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 3/7/2012, (...); 30/07/2012 - REINCIDÊNCIA OCORRÊNCIA 530778 SOLUÇÃO NÃO SATISFATORIA SOLICITO APURAÇÃO E ESCLARECIMENTOS COM RELAÇÃO AO INFORMADO ABAIXO PELO CLIENTE: "(...) A solicitação foi feita no dia 16/06/12 e me foi informado que, após o pagamento da fatura de Maio e comprovação do mesmo - que foi feito no dia 18/02 -, levariam, no máximo, até 05 dias úteis para realizar a solicitação. Houve 03 agendamentos, nos quais o técnico não compareceu, e não tive nenhuma satisfação. Liguei para remarcar todas as vezes. Cada reagendamento foi feito para uma semana após a data de cada ligação, e ficamos aguardando por 3 vezes consecutivas, em semanas distintas, em vão. O fornecimento de gás foi liberado apenas em 03/07/12, o que me gerou vários transtornos, tanto de tempo quando de gastos com refeições fora de casa. A experiência foi muito desgastante. (...); 30/07/2012 - Ratificamos a informação anterior que: 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 3/7/2012, (...). Esclarecemos que a Companhia não temos outras informações a respeito do tema".

Pela Resolução do Conselho-Diretor n.º 314, de 08/08/2012, verifica-se a distribuição do presente feito à minha Relatoria<sup>4</sup>.

Por meio da correspondência DIJUR-E-1471/12<sup>5</sup>, a Concessionária solicita cópia integral dos autos, pleito que é deferido<sup>6</sup> e atendido em 15/08/2012<sup>7</sup>.

Mediante a correspondência DIJUR-E-1490/2012<sup>8</sup>, a CEG apresenta histórico de atendimento ao usuário, telas do sistema, ordem de serviço, formulário de inspeção das ramificações internas de gás, ambientes e aparelhos e termo de responsabilidade assinado pelo cliente.

A seguir, a CAENE apresenta despacho<sup>9</sup>, pelo qual, após breve relato, aponta que "A CEG utilizava como justificativa para a demora na ligação do referido cliente o débito em seu CPF, entretanto, na tela constante da folha 22, mostra que a última alteração feita na mesma foi no dia 19/06/12 e nesta já constava como paga a fatura da cliente (...)"; que "A Concessionária demorou 14 dias para ligar o gás da cliente, sem motivo para tal, pois, o débito já havia sido pago no dia 19/06/12 e o gás foi religado somente no dia 03/07/12" e entende que "(...) a Concessionária descumpriu o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, corte/religação; vistoria de instalações internas, além da Cláusula 1ª, Parágrafo 3º do Contrato de Concessão".

Instada a se manifestar<sup>10</sup>, a Procuradoria apresenta Parecer<sup>11</sup> pelo qual, após breve relato, observa que "(...) a concessionária, conforme o histórico de atendimento de fls. 05/06, deixou de responder à Ouvidoria desta agência dentro dos prazos previstos no Art. 2º da Instrução Normativa CODIR n.º 19/2011"; entende que "(...) a CEG inobservou o contrato de concessão, logo, está passível de ser alvo de sanções administrativas"; salienta que "(...) às fls. 21 e 22 existem imagens do sistema de controle da CEG que confirmam que a contratação do fornecimento de gás se deu em 19/06/2012"; que "Com isto, a concessionária ao afirmar que somente liberou o gás ao usuário no dia 03/07/2012, bem como ao apresentar a tela do seu sistema mostrando que a contratação havia se dado em 19/06/2012 acaba admitindo que não observou os prazos contratuais constantes no Anexo II, Parte 2, Item 13-A, do Contrato de Concessão"; corrobora com o parecer da CAENE "(...) no sentido de que a conduta da concessionária infringiu à norma contratual referente ao prazo de

<sup>4</sup> Enviada pela SECEX à CAENE, por meio da correspondência interna de fls. 11, para a juntada aos autos.

<sup>5</sup> Fls. 14, enviada ao meu Gabinete por meio da CI AGENERSA/ASSESSORIA/SECEX n.º 198, de 13/08/2012 - fls. 13.

<sup>6</sup> Através do despacho de fls. 13, *in fine*.

<sup>7</sup> Através do Ofício AGENERSA/SECEX n.º 630/2012 - cópia às fls. 15, constando, às fls. 16, o correspondente recibo.

<sup>8</sup> Fls. 18/32, protocolizada nesta Agência em 14/08/2012.

<sup>9</sup> Fls. 33/34.

<sup>10</sup> Em razão do despacho de fls. 34, *in fine*.

<sup>11</sup> Fls. 35/36, com o "de acordo" do Procurador Geral, Dr. Luiz Marcelo M. Nascimento.

religação (...)" acrescenta que "(...) a mesma não observou os prazos de resposta à Ouvidoria da AGENERSA (...)" e conclui que "(...) a CEG encontra-se passível de ser penalizada com base no contrato de concessão".

Mediante ofício<sup>12</sup>, a assessoria deste Gabinete encaminha à CEG cópia integral do presente feito, comunica a conclusão de sua instrução e assina o prazo de 10 (dez) dias para a apresentação de razões finais.

Na data de 19/09/2012, a CEG protocoliza nesta Agência a correspondência DIJUR-E-1852/12<sup>13</sup>, pela qual relata que "(...) quando da visita ao imóvel para colocação em carga, em 28/06/2012, a Concessionária, por meio de sua equipe técnica competente, constatou inadequações que impediam que o cliente tivesse liberado o fornecimento de gás para seu imóvel - notável homenagem ao princípio da segurança da prestação do serviço público"; que "(...) a data em que o cliente recebeu a visita acima citada foi agendada pelo mesmo, não residindo obrigatoriedade por parte da Concessionária em agendar data diversa da escolhida pelo interessado a fim de que, ainda que não fosse efetivamente realizado, o atendimento restasse compreendido no lapso temporal previsto no Contrato de Concessão"; reafirma que "(...) foi verificado que o solicitante precisaria providenciar a retirada do aquecedor de dentro do BOX do banheiro. Assim, em 03/07, constatado que inadequação apontada já se encontrava sanada, mostrando-se conforme, inclusive, corte de porta e fixação de balsa, foi devidamente liberado o fornecimento de gás ao cliente"; discorda do pareceres emitidos pelos órgãos da AGENERSA, defende que "(...) como forma razoável de conclusão do presente feito, resta ao Conselho Diretor proceder com o arquivamento do presente processo sem a aplicação de qualquer sanção em desfavor da CEG" e que "(...) subsidiariamente, a Concessionária CEG aponta que nada além da sanção de advertência surge como meio satisfativo e adequado ao presente caso".

Por meio do Ofício de fls. 40<sup>14</sup>, a assessoria deste Gabinete envia ao usuário cópia integral do processo, comunica a conclusão de sua instrução e assina o prazo de 10 (dez) dias para a apresentação de razões finais.

É o Relatório.

*Darcilia Leite*

**Darcilia Leite**

Conselheira-Relatora

<sup>12</sup> Ofício AGENERSA/ASSESS/DL nº. 104, de 06/09/2012 - fls. 37, recebido pela CEG na mesma data.

<sup>13</sup> Fls. 38/39.

<sup>14</sup> Ofício AGENERSA/ASSESS/DL nº. 112, de 04/10/2012, recebido pelo usuário na mesma data.



Demais disso, mesmo ciente do pagamento do débito desde 19/06/2012 - o que se verifica através da tela sistêmica acostada às fls. 22 -, observa-se agendamentos não cumpridos pela Concessionária, postergando o atendimento da solicitação do usuário.

Para tanto, a única justificativa apresentada pela Companhia foi ter encontrado desconformidades na residência do cliente deixando, contudo, de apresentar qualquer documentação nesse sentido.

Mais uma vez cabe lembrar à Concessionária que alegações desacompanhadas das respectivas documentações comprobatórias não podem ser acatadas como provas, tendo em vista não ser possível enquadrar a empresa na condição de hipossuficiente.

Entretanto, ainda que se admita o argumento de necessidade de adequação no imóvel do usuário como verdadeiro, mesmo assim verifica-se que a Empresa agiu em desacordo com o Contrato de Concessão, uma vez que, segundo informações prestadas através da correspondência DIJUR-E-1490/2012, desde 19/06/2012 a Concessionária tinha ciência do pagamento do débito, porém, apenas em 28/06/2012 compareceu à residência do cliente para realização de vistoria, colocando-o em carga somente em 03/07/2012.

Desta forma, quer se considere a existência ou não de desconformidades na residência do usuário, é evidente o descumprimento do prazo assinado no Contrato de Concessão, tornando-se inevitável a constatação da falha na prestação do serviço.

Por todo o exposto, a conduta da CEG destoava do serviço adequado com o qual se comprometeu, na esteira do que reza o *caput* da Cláusula Quarta<sup>3</sup>, e tampouco atende aos princípios de eficiência e de qualidade, previstos no §3º da Cláusula Primeira<sup>4</sup>, ambas do Contrato de Concessão.

Ademais, soma-se ao descumprimento das obrigações e prazos contratualmente assumidos, o fato de que a Concessionária não dispensou à Ouvidoria desta Agência Reguladora a atenção e o atendimento devidos, especialmente em

<sup>3</sup> "A CONCESSIONÁRIA obriga-se a prestar serviço adequado, visando sempre expandi-lo, acompanhando o desenvolvimento tecnológico mundial, mantendo-se permanentemente atualizada e obrigando-se, ainda, a utilizar equipamentos, instalações e métodos operativos que garantam os melhores níveis de segurança, qualidade, continuidade e confiabilidade do serviço, bem como mantendo recursos humanos adequadamente habilitados."

<sup>4</sup> §3º - Na prestação dos serviços a CONCESSIONÁRIA procurará sempre a satisfação de seus clientes, obedecendo aos princípios de eficiência, regularidade, continuidade, segurança, qualidade, generalidade, atualidade, cortesia com os consumidores e modicidade das tarifas."

Rúbrica: *[assinatura]*  
função de sua competência regimental<sup>6</sup>, desrespeitando, inclusive, os prazos previstos no Capítulo II, artigo 2º da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º. 019/2011<sup>6</sup>, procedimento que, igualmente, reclama a aplicação de penalidade, em especial por não se tratar de postura inérita.

Isso porque, a primeira notificação enviada pela Ouvidoria da AGENERSA se deu em 25/06/2012, contudo, somente em 24/07/2012 a CEG apresentou sua primeira resposta, portanto cerca de um mês depois, quando deveria tê-lo feito em, no máximo, 03 (três) dias.

Dessa forma, e considerando a normativa existente, que assina prazo para a Concessionária apresentar resposta às ocorrências de acordo com o enquadramento de suas prioridades, entendo que cabe a aplicação da penalidade de advertência à CEG, fundamentada no artigo 18, inciso I, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º. 001/2007<sup>7</sup>.

Observa-se, portanto, que, neste feito, há condutas adotadas pela CEG que ferem o disposto na Cláusulas Primeira, § 3º e Quarta, *caput* do Contrato de Concessão, bem assim a inteligência do inciso X, do art.6º<sup>8</sup> do Código de Defesa do Consumidor, já que passou à margem da obrigação de prestação de serviço adequado, além dos prazos estabelecidos no Anexo II, Parte 2, Item 13 – A, do instrumento concessivo e na Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º. 019/2011.

Nesse sentido, são as manifestações da CAENE e Procuradoria, uníssonas ao apontar os descumprimentos praticados pela Concessionária.

Diante do exposto, sugiro ao Conselho-Diretor:

*le*

<sup>6</sup> Art. 25 – Compete à Ouvidoria: (...) II – atuar junto aos usuários, prestadores de serviços públicos outorgados e Poder Outorgante, com o propósito de dirimir dúvidas, prestar esclarecimentos, mitigar conflitos e sugerir soluções nas divergências entre prestadores de serviços públicos outorgados e usuários, nas etapas iniciais, quando não houver sido instaurado processo regulatório.

<sup>7</sup> Art. 2º - As Concessionárias deverão enviar respostas às ocorrências nos prazos estabelecidos, de acordo com a prioridade do assunto tratado.

I. PRIORIDADE ALTA (vazamento de gás, ligação de gás, religação de gás, reincidência de agendamento não cumprido) Prazo para resposta: 03 (três) dias;

II. PRIORIDADE MÉDIA (troca de titularidade, baixa de titularidade, agendamento não cumprido) Prazo para resposta: 07 (sete) dias;

III. PRIORIDADE BAIXA (reclamação de fatura) Prazo para resposta: 15 (quinze) dias.

Parágrafo Único – Os assuntos não listados acima terão sua prioridade definida pela Ouvidoria, ouvida a Câmara Técnica correspondente ou a Procuradoria.

<sup>8</sup> Art. 18. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas à penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA DO GRUPO III sempre que, sem justo motivo:

I. deixarem de adotar, nos prazos estabelecidos pela AGENERSA, as providências indicadas para restabelecer a regularidade ou garantir a qualidade e eficiência dos serviços concedidos;

<sup>9</sup> Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...)

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.



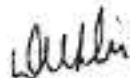
• Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI<sup>9</sup> da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001, de 04/09/2007, devido aos fatos apurados na Ocorrência n.º 530.778.

• Determinar à SECEX, juntamente com a CAPET e a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.

• Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001, de 04/09/2007, em razão da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA.

• Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.

É o Voto.



**Darcilia Leite**  
Conselheira-Relatora

<sup>9</sup> - Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas à penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO II sempre que, sem justo motivo:  
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 AGENERSA, aplicando-se, nesses casos, uma penalidade de multa para cada item desatendido.

**AGENERSA**

Agência Reguladora  
de Energia e Saneamento Básico  
do Estado do Rio de Janeiro

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1327



DE 31 DE OUTUBRO DE 2012

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA REGISTRADA NA  
OUVIDORIA DA AGENERSA - PRAZO PARA ATENDIMENTO  
DE SOLICITAÇÃO DE LIGAÇÃO DE GÁS. OCORRÊNCIA  
530778.

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-12/020.442/2012, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, devido aos fatos apurados na Ocorrência nº. 530.778.

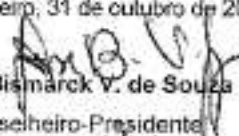
Art. 2º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAPET e a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

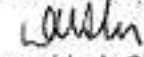
Art. 3º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA.

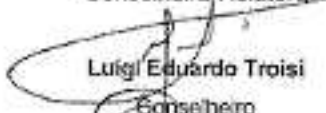
Art. 4º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

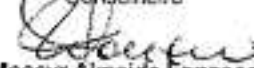
Art. 5º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

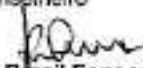
Rio de Janeiro, 31 de outubro de 2012.

  
José Bismarck V. de Souza  
Conselheiro-Presidente

  
Darcilia Aparecida da Silva Leite  
Conselheira-Relatora

  
Luigi Eduardo Troisi  
Conselheiro

  
Moacyr Almeida Fonseca  
Conselheiro

  
Roosevelt Brasil Fonseca  
Conselheiro

Serviço Público Estadual

Processo nº. E-12/020.442/2012

Data 30/07/2012 Fm: 48

Públicas