

# DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1381

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1381

DE 28 DE NOVEMBRO DE 2012

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA NA OUVIDORIA DA AGENERSA.  
APURAÇÃO DE POSSÍVEL DESCUMPRIMENTO DE CLÁUSULA CONTRATUAL.  
OCORRÊNCIA Nº 525969.

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-12/020.604/2011, por unanimidade,

## **DELIBERA:**

**Art. 1º** - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0009% (nove décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na cláusula dez do Contrato de Concessão e art. 17, VI, da IN AGENERSA/CD nº. 001/2007, em razão do descumprimento do disposto na Cláusula Primeira, §3º, e Anexo II, PARTE 2, Item 13 A, do Contrato de Concessão, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento à cliente.

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

**Art. 3º** - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão do atraso 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 n°. 001/2007.

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

**Rio de Janeiro, 28 de novembro de 2012**

**José Bismarck Vianna de Souza**

Conselheiro-Presidente

**Darcllia Aparecida da Silva Leite**

Conselheira

**Luigi eDUARDO Troisi**

Conselheiro

**Roosevelt Brasil Fonseca**

Conselheiro - Relator

**Processo nº:** E - 12/020.604/2011  
**Autuação:** 09/12/2011  
**Concessionária:** CEG  
**Assunto:** Ocorrência na  
 OUVIDORIA/AGENERSA. Apuração  
 de possível descumprimento de  
 cláusula contratual. Ocorrência nº  
 525969.  
**Sessão Regulatória:** 28 de novembro de 2012

### RELATÓRIO

Este processo foi iniciado através da CI OUVID nº 90/2011, para tratar da Ocorrência nº 525969.

A referida correspondência interna informa, por solicitação, listagem das ocorrências registradas na Ouvidoria há mais de 30 dias e ainda sem resposta da Concessionária.

No relatório de atendimento encaminhado a Concessionária, em **20/10/2011**, a cliente reclama "(...) que entrou em contato com a CEG, pois não quer mais utilizar o gás encanado, e fez um pedido de vistoria para a retirada, mas até o momento não foram em sua residência, pede solicitação urgente."

As fls. 06, a Concessionária é informada da autuação do presente feito<sup>1</sup>.

Pela Resolução do Conselho Diretor nº. 271, de 20/12/2011, o processo em análise é distribuído para a minha relatoria.

Através de despacho de fls. 10, a Ouvidoria por solicitação, informa que, "embora a CEG tenha demorado mais de dois meses para enviar a esta Ouvidoria a resposta à ocorrência 525969, em contato com a cliente reclamante, Sra. Maria Isabel, confirmei que o problema encontra-se solucionado".

A resposta da Concessionária viria em **28/12/2011**, ou seja, mais de dois meses depois, informando que "(...) de acordo com o setor responsável, o fornecimento de gás foi liberado de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP), no dia 27/12/2011. Esclarecemos

<sup>1</sup> Ofício AGENERSA/SECEX nº 665, de 15 de dezembro de 2011.

que, em 20/10, a Ouvidoria da CEG entrou em contato com a cliente e a mesma desejou manter a solicitação de gás. (...)"

Às fls. 12, a CAENE opina pela existência de descumprimento do prazo de resposta à Ouvidoria.

Instada a se manifestar, através do OFÍCIO AGENERSA/ASSESS/RB Nº. 24, a CEG protocolou DIJUR-E-469/2012, sustentando em relação a demora na resposta à Ouvidoria, entre outros, que, "(...) pelo caráter pontual assumido pelo caso aqui tratado, mera comunicação de fato que, salienta-se, em momento algum representou qualquer ônus ao cliente, entende esta CEG que o presente processo resta carente de fatos que possam ensejar a imputação de qualquer sanção a esta Concessionária, devendo o mesmo ser arquivado, tendo em vista a perda de seu objeto."

A Procuradoria dessa Agência, em seu Parecer de fls. 18/20, faz breve relatório, e, pelo conjunto de documentos acostados ao processo, corrobora com o entendimento da CAENE/AGENERSA, quanto ao evidente descumprimento do prazo de resposta à Ouvidoria da AGENERSA, restando evidenciado, pelo que consta dos autos, que a Concessionária CEG infringiu cláusulas contratuais dispostas no Anexo II, Parte 2, bem como, no que tange ao artigo 6º, § 1º, da Lei nº 8987, de 13/02/1995, quanto ao dever de prestar serviço adequado com eficiência.

Opina, ao fim, pela aplicação de penalidade à Concessionária CEG, de caráter pedagógico, consoante os termos do Instrumento Contratual, e de acordo com a IN/CODIR/AGENERSA Nº 001/2007.

Em Razões Finais, através do OFÍCIO AGENERSA/RB Nº. 41, a CEG protocolou DIJUR-E-1535/2012.

Em seu petítório, a Concessionária CEG requer o acolhimento e conhecimento de suas Razões Finais, protocoladas fora do prazo concedido de dez dias.

Conduzido à Sessão Regulatória de 27/09/2012 para votação, os presentes autos foram retirados de pauta, com fulcro no artigo 74 do Regimento Interno desta Agência, para nova diligência, em razão do conflito de informações prestadas pelas partes envolvidas, que gerou dúvida se a reclamação apresentada era fundada em prazo de atendimento à solicitação de gás, ou, em relação ao prazo de atendimento a pedido de cancelamento do serviço.

Tal conflito surgiu, ao se confrontarem a reclamação da cliente, que declarava não querer mais **utilizar** o gás encanado, com outras duas informações prestadas pela Concessionária, onde primeiramente, afirmou que aquela **desejou manter a solicitação de gás**, e, posteriormente, em razões finais, sustentou que o objeto da reclamação analisada, **era o cancelamento**

do fornecimento de gás, o qual já havia se exaurido, no momento em que a mesma optou por permanecer usufruindo do serviço.

Encaminhado à Ouvidoria, esta apresentou as informações prestadas pela Oficina de Garantia da CEG, segundo a qual, a reclamação da Srª. Maria Isabel José Rodrigues, era sobre **demora do atendimento à sua solicitação de gás efetuada desde 25/02/2011**. Sendo, portanto, esta a razão da reclamação registrada em 20/10/2011, sob o nº 525969, nesta AGENERSA, relatando que desejava desistir da instalação que já vinha aguardando há 8 (oito) meses.

A Ouvidoria declarou, ainda, que a OFGAN informou, que em decorrência da reclamação registrada, a CEG fez contato com a cliente para convencê-la a mudar de idéia e continuar aguardando as providências para a ligação de seu gás, o que ocorreu em 27/12/2012.

Por fim, esclarece que, em contato com a cliente, confirmou todas as informações prestadas pela CEG, sendo comunicada também, que desde dezembro/2011, ela utiliza o gás natural, sem mais pendências junto à Concessionária.

Instada a se manifestar novamente, em Razões Finais, a Concessionária CEG sustentou, em síntese, que quanto ao prazo de resposta à Ouvidoria, esta entende tratar-se de um caso pontual, uma vez que vêm adotando esforços no sentido de evitar estas ocorrências.

Quanto ao entendimento da CAENE e da Procuradoria desta AGENERSA, que apontaram o descumprimento das cláusulas contratuais dispostas no Anexo II, Parte 2, bem como no que tange ao artigo 6º, §1º da Lei nº 8987 de 13/02/1995, apresentou sua discordância, sob o fundamento que o fornecimento de gás foi devidamente liberado de acordo com as normas técnicas exigidas pelo R.I.P. (Regulamento de Instalações Prediais), restando assim comprovado nos autos, não ter a Concessionária incorrido em desconformidades, já que o cerne do processo administrativo deve ser o atendimento adequado a cliente.

Requeru o acolhimento de suas considerações e o arquivamento do presente processo administrativo, sem a aplicação de qualquer sanção.

É o relatório.

*Roosevelt*  
Roosevelt Brasil Fonseca  
Conselheiro Relator

---

Processo nº: E-12/020.604/2011

Autuação: 09/12/2011

Concessionária: CEG

Assunto: Ocorrência na Ouvidoria da AGENERSA. Apuração de possível descumprimento de Cláusula contratual. Ocorrência nº 525969.

Sessão Regulatória: 28 de novembro de 2012

---

### VOTO

Cuida-se de processo instaurado para atender à reclamação da usuária Maria Isabel José Rodrigues, autuada sob o nº. 525969.

Nela, em 20/10/2011, a consumidora expõe que entrou em contato com a CEG, pois não queria mais utilizar gás encanado, fez um pedido de vistoria para a retirada, mas até aquele momento não haviam comparecido em sua residência, pedindo, portanto, solicitação urgente.

Encaminhada a reclamação à Concessionária CEG, esta respondeu a Ouvidoria da AGENERSA, somente em 28/12/2011, informando que o fornecimento de gás foi liberado de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP) em 27/12/2011. Esclarecendo, ainda, que em 20/10/2011, a Ouvidoria da CEG entrou em contato com a cliente e a mesma desejou manter a **solicitação de gás**.

A Ouvidoria desta Agência, entrou em contato com a cliente e confirmou que o problema encontrava-se solucionado.

A CAENE, se manifesta às fls. 12, pela existência de descumprimento do prazo de resposta à Ouvidoria.

Instada a se manifestar, a Concessionária alegou tratar-se o objeto da Ocorrência, de solicitação de cancelamento de gás, afirmando que o mesmo já havia se exaurido, tendo em vista que o cliente mudou de idéia e optou por permanecer usufruindo do serviço, concluindo que, " (...) *pelo caráter pontual assumido pelo caso aqui tratado, mera comunicação de fato que, salienta-se, em momento algum representou qualquer ônus ao cliente, entende esta CEG que o presente processo resta carente de fatos que possam ensejar a imputação de qualquer sanção a esta Concessionária, devendo o mesmo ser arquivado, tendo em vista a perda de seu objeto.*"

A Procuradoria da AGENERSA<sup>1</sup>, pelo conjunto de documentos acostados ao processo, corrobora com o entendimento da

<sup>1</sup> Parecer de fls. 18/20.

CAENE/AGENERSA, quanto ao evidente descumprimento do prazo de resposta à Ouvidoria da AGENERSA, restando evidenciado, pelo que consta dos autos, que a Concessionária CEG infringiu cláusulas contratuais dispostas no Anexo II, Parte 2, bem como, no que tange ao artigo 6º, § 1º, da Lei nº 8987, de 13/02/1995, quanto ao dever de prestar serviço adequado com eficiência.

Opinou, ao fim, pela aplicação de penalidade à Concessionária CEG, de caráter pedagógico, consoante os termos do Instrumento Contratual, e de acordo com a IN/CODIR/AGENERSA Nº 001/2007.

Instada a se manifestar em Razões Finais, a Concessionária reconhecendo a intempestividade de sua peça<sup>2</sup>, solicitou o seu acolhimento e conhecimento.

Compulsando os autos, percebi que o atendimento parcial ao pleito formulado não traria prejuízo às partes envolvidas no processo, motivo pelo qual recebi a peça em Razões Finais, deixando, contudo, de acolhe-las, pelos motivos que passo a expor.

Cabe ressaltar que, nesta peça, a Concessionária limita-se a contestar o Parecer da Procuradoria da AGENERSA, reiterando os argumentos expostos anteriormente, quanto a tratar-se a Ocorrência, de solicitação de cancelamento do fornecimento de gás, entendendo ser imperativo o arquivamento do processo sem a aplicação de penalidade ou, no máximo, aplicada penalidade de advertência, por guardar mais proporção com o objeto do presente processo.

Levado os presentes autos para votação na Sessão Regulatória de 27/09/2012, entendi por bem, retirá-lo de pauta para nova diligência, tendo em vista as duas últimas manifestações da concessionária afirmarem tratar-se de solicitação de cancelamento do fornecimento de gás, em que, posteriormente à Ocorrência, o cliente voltou atrás e optou por permanecer usufruindo do serviço.

Tal alegação, colidia com a reclamação da cliente formulada na Ocorrência objeto deste Regulamento, com a primeira informação prestada pela própria CEG, onde afirmava que a cliente, contatada pela Concessionária após o registro da Ocorrência nesta AGENERSA, desejou manter a solicitação de gás, bem como, com o entendimento da Procuradoria, que identificou descumprimento às cláusulas contratuais dispostas no Anexo II, Parte 2, bem como, no que tange ao artigo 6º, § 1º, da Lei nº 8987, de 13/02/1995, quanto ao dever de prestar serviço adequado com eficiência.

Baixado o processo em diligência à Ouvidoria, esta despachou às fls. 41, informando que:

<sup>2</sup> Fls. 35/37.

- Em contato com a OFGAN (Oficina de Garantia da CEG), esta informou que a reclamação da Sr<sup>a</sup>. Maria Isabel José Rodrigues era sobre **demora no atendimento à sua solicitação de gás**, efetuada desde 25/02/2011. Por esta razão, ela registrou, em 20/10/2011, a ocorrência nº 525969 nesta AGENERSA, relatando que desejava desistir da instalação, que já vinha aguardando há mais de oito meses. Informou ainda que, em decorrência da reclamação registrada, a CEG fez contato com a cliente e a fez mudar de ideia e continuar aguardando as providências para a ligação de seu gás, o que ocorreu em 27/12/2011.

- Em seguida, contactou a Sr<sup>a</sup>. Maria Isabel, que confirmou todas as informações prestadas pela CEG, e ainda que, desde dezembro de 2011, ela utiliza o Gás Natural, sem mais pendências junto à Concessionária.

Instada a se pronunciar mais uma vez, em razões finais, a Concessionária CEG, volta a não se manifestar sobre o objeto da reclamação, limitando-se, quanto ao prazo de resposta a Ouvidoria, a afirmar que trata-se de caso pontual.

Quanto ao atendimento à solicitação de gás, limitou-se a afirmar que a informação da Ouvidoria de que a Concessionária, através de contato realizado com a cliente, havia feito esta mudar de ideia quanto a continuar aguardando as providências para atendimento de sua solicitação, só reforça a argumentação da Concessionária, de que envidou todos os esforços para atender a solicitação da cliente, adotando postura diligente, não ocorrendo, portanto, qualquer desconformidade, seja ao Contrato de Concessão ou às Normas Técnicas vigentes.

Requeru ao final, o arquivamento do presente processo sem aplicação de qualquer sanção.

Apreciando-se a instrução deste regulatório e considerando a demora em fornecer resposta à Ouvidoria, entendo que a Concessionária violou a legislação, porquanto descumpriu o disposto na Instrução Normativa CODIR Nº019/2011.

Fica claro que, se a solicitação da Ouvidoria foi feita em 20/10/2011 e somente em 28/12/11, obteve resposta da Concessionária, houve prazo superior a sessenta dias sem resposta.

Por outro lado, vejo ainda, que o histórico da Concessionária em responder evasivamente aos questionamentos da Ouvidoria, agrava a situação, sendo tema pacificado nesta Agência, 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.

Ademais, não pode uma empresa, de padrão internacional como a CEG, insistir em condutas como essa, precisa ser mais direta e clara em suas respostas, portanto vale lembrar que, embora seja uma empresa de interesse

privado, detém uma Concessão Pública, devendo todo o respeito necessário, tanto com o usuário, quanto com esta Agência Reguladora.

Quanto ao descumprimento contratual por demora no atendimento a solicitação de gás do usuário, realizada segundo informações da própria concessionária, em 25/02/2011, sendo atendida somente em 27/12/2011, portanto mais de 10 (dez) meses, entendo, corroborando com o entendimento da Procuradoria, ser flagrante o mesmo, quanto ao descumprimento às cláusulas contratuais dispostas no Anexo II, Parte 2, Item 13 A, bem como, no que tange ao artigo 6º, § 1º, da Lei nº 8987, de 13/02/1995, quanto ao dever de prestar serviço adequado com eficiência.

Concluo, portanto, que a Concessionária descumpriu o Contrato de Concessão, a Lei nº 8987/95, em seus itens supracitados, bem como, norma editada por esta Autarquia, uma vez que desrespeitou prazo estabelecido na Instrução Normativa CODIR/AGENERSA nº 19, uma vez que, há nos autos, manifestação da Ouvidoria desta Agência, informando que a CEG respondeu a seu questionamento mais de dois meses após ter sido requisitada.

Deste modo, considerando o evidente atraso para atendimento à solicitação de ligação de gás, a postura da Concessionária no caso em tela, em não apresentar defesa consistente e diante dos argumentos já apresentados, amparados pela CAENE e pela Procuradoria, proponho ao Conselho Diretor:

Art. 1º. Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0009% (nove décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na cláusula dez do Contrato de Concessão e art. 17, VI, da IN AGENERSA/CD nº. 001/2007, em razão do descumprimento do disposto na Cláusula Primeira, §3º, e Anexo II, PARTE 2, Item 13 A, do Contrato de Concessão, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento à cliente.

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

Art. 3º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Dez 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 à indagação feita 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.

Assim voto.

*[assinatura]*  
Roosevelt Brasil Fonseca  
Conselheiro Relator



DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1381

**CONCESSIONÁRIA** - CEG  
Ocorrência na Ouvidoria da  
AGENERSA: Apuração de possível  
descumprimento de Cláusula  
contratual. Ocorrência nº 525969.

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-12/020.604/2011, por unanimidade,

**DELIBERA:**

**Art. 1º** Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0009% (nove décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na cláusula dez do Contrato de Concessão e art. 17, VI, da IN AGENERSA/CD nº 001/2007, em razão do descumprimento do disposto na Cláusula Primeira, §3º, e Anexo-II, PARTE 2, Item 13 A, do Contrato de Concessão, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento à cliente.

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

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

**AGENERSA**

Agência reguladora  
de energia e saneamento básico  
do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020-604-1/2014

Data 09/12/2014 Fl.: 58

Rubrica: [assinatura]



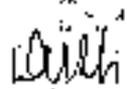
GOVERNO DO  
Rio de  
Janeiro

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 na data da sua publicação.

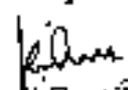
Rio de Janeiro, 28 de Novembro de 2012.

  
José Bismarck Viança de Souza  
Conselheiro Presidente

  
Darcília Aparecida da Silva Leite  
Conselheira

Moacyr Almêida Fonseca  
Conselheiro

  
Luigi Eduardo Troisi  
Conselheiro

  
Roosevelt Brasil Fonseca  
Conselheiro Relator

17102016