

# DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1390

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1390

DE 28 DE NOVEMBRO DE 2012

**CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA /PRAZO PARA ATENDIMENTO DE SOLICITAÇÃO DE LIGAÇÃO DE GÁS. OCORRÊNCIA 530857.**

**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-12/020.514/2012, 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 Dez do Contrato de Concessão e art. 17, VI, da IN AGENERSA/CD nº. 001/2007, em relação aos fatos apurados na ocorrência nº. 530857.**

**Art. 2º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a 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 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 Vianna de Souza**

Conselheiro-Presidente

**Darcllia Aparecida da Silva Leite**

Conselheira

**Luigi EDUARDO Troisi**

Conselheiro

**Moacyr Almeida Fonseca**

Conselheiro

**Roosevelt Brasil Fonseca**

Conselheiro - Relator

---

Processo nº: E-12/020.514/2012

Autuação: 24/08/2012

Concessionária: CEG

Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA / Prazo para atendimento de solicitação de ligação de gás. Ocorrência 530857

Sessão Regulatória: 28 de novembro de 2012

---

### RELATÓRIO

O presente Processo foi iniciado pela SECEX<sup>1</sup> em virtude da CI OUVID nº. 139/2012<sup>2</sup>.

Na referida comunicação interna, a Ouvidoria solicita orientações de como proceder em relação à ocorrência nº. 530857, que foi enviada à CEG em 27/06/2012 "(...) para tratar de reclamação sobre demora na ligação de gás na residência do Sr. Mauro Barreira Marques, solicitada em maio/2012, com vários agendamentos não cumpridos."

Informa, ainda, que recebeu resposta da CEG, em 19/07/2012, com a informação de que o gás foi liberado em 29/06/2012, e que no mesmo dia enviou à Concessionária uma SNS, "(...) solicitando maiores informações com relação ao atraso no atendimento a esta solicitação (...)", obtendo a seguinte resposta da CEG:

*"O primeiro contato do cliente com a Companhia foi no dia 25/5 e a primeira visita ocorreu no dia 29/6.*

*Esclarecemos que, por divergências de informações internas, o cliente não foi atendido nas datas solicitada: 11, 12, 18 e 27/6."*

*No dia 30/6, o fornecimento foi liberado (...)"*

*Esclarecemos que a Companhia não possui outras informações a respeito do tema."*

Registrando que "(...) não há outro processo regulatório tratando desta ocorrência", junta, às fls. 04/05, cópia do histórico da reclamação, e conclui encaminhando os autos à SECEX "(...) para apuração de possível descumprimento ao Contrato de Concessão no que diz respeito ao prazo para atendimento de uma solicitação de gás, além do desrespeito ao cliente pelos agendamentos não cumpridos pela equipe da CEG."

<sup>1</sup> REQ AGENERSA/SECEX N°. 332, de 24 de agosto de 2012.

<sup>2</sup> De 24 de agosto de 2012.

Através do Ofício AGENERSA/SECEX nº. 563, de 27 de agosto de 2012, a CEG é informada da autuação do presente processo (fl. 06).

À fl. 07 a Ouvidoria encaminha os autos à CAENE, para prosseguimento da instrução, juntando, às fls. 08/09, e-mails enviados ao cliente informando da abertura do processo e requerendo a confirmação da solução do problema.

Por meio da Resolução nº. 322, de 13 de setembro de 2012, o presente processo é distribuído para a minha relatoria (cópia à fl. 12) e, através do OFÍCIO CAENE Nº. 219/12<sup>3</sup>, a Câmara Técnica solicita pronunciamento da Concessionária em relação à ocorrência em voga.

Em 18/09/2012, a CEG protocola a DIJUR - E - 1836/2012, pela qual encaminha à CAENE a apuração dos fatos<sup>4</sup>.

<sup>3</sup> De 13 de setembro de 2012.

<sup>4</sup> Registros da OFGAN à fl. 14, com o seguinte teor:

"Ocorrência 530857

Primeira Reclamação — 28/6/2012

OFGAN/AGENERSA: Cliente reclama da CEG, pois em 23/05/2012 foi agendada uma visita para instalação do gás para o dia 01/06/2012, mas o técnico foi ao local e não instalou. Entrou em contato com a CEG e agendou uma nova visita para o dia 11/06/2012, mas o técnico não compareceu. Ao entrar em contato com a CEG no dia 12/06/2012, agendou uma nova visita para o dia 18/06/2012 e ninguém compareceu. Ao entrar em contato novamente com o atendimento da CEG, no dia 19/06/2012, foi informado de que no dia 26/06/2012 o técnico iria ao local. Aguardou até às 18h30 e o profissional não compareceu. Entrou em contato novamente com a CEG e foi informado de que seria necessário agendar uma nova visita. Não concorda com o procedimento da Cia e solicita a esta agência solução o mais rápido possível (...)

Segunda Reclamação — 28/6/2012

OFGAN/AGENERSA: REINCIDENCIA

OCORRÊNCIA 530857 SOLUÇÃO NÃO SATISFATÓRIA SOLICITO MAIORES INFORMAÇÕES SOBRE O ATRASO NO ATENDIMENTO A ESTA SOLICITAÇÃO: - EM QUE DATA CLIENTE FEZ O 1º CONTATO COM A CEG? -EM QUE DATA A CEG FEZ A 1ª VISTORIA? -QUANTOS AGENDAMENTOS FORAM DESCUMPRIDOS?

End. do Problema: (...)

Primeira Resposta 19/7/2011

CAROLS 19/07/2012 14:32:26 De: Ouvidoria

Enviada em: quinta-feira, 19 de julho de 2012 14:32

Para: Maria Clara Canedo

Assunto: Cliente 7821833 Ocorrência 530857

Cliente 7821833 Ocorrência 530857

Informamos que, de acordo com o setor responsável, em visita realizada no dia 12/6/2012, cliente estava aguardando o fogão chegar, no dia 25/6/2012, foi realizadas tentativas de contato, sem êxito.

Esclarecemos que no dia 29/6/2012, realizado a vistoria e teste de estanqueidade na ramificação do imóvel, teste de CO. Nessa mesma data, o fornecimento de gás foi liberado de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP).

Atenciosamente

Oficina de Garantia

Segunda Resposta - 23/8/2012

CAROLS 23/08/2012 16:08:13

De: Ouvidoria

Enviada em: quinta-feira, 23 de agosto de 2012

16:07

Para: 'Ouvidoria'

Assunto: Cliente 7821833 - Ocorrência: 530857 - SNS



As fls. 16/17, a Câmara Técnica de Energia relata os registros constantes na ocorrência, inclusive aqueles enviados pela CEG através da DIJUR-E-1836/2012, informa existir divergências entre as datas das visitas informadas nas respostas da Concessionária<sup>5</sup> e entende pelo descumprimento da Cláusula primeira, § 3º, do Contrato de Concessão, e do Anexo II, parte 2, item 13 A (corte/religação e vistoria de instalações internas), do instrumento concessivo.

Por meio da DIJUR - E - 1945/12 a Concessionária apresenta suas considerações e esclarece que no dia 29/6/2012 foram realizados "(...) uma vistoria e teste de estanqueidade na ramificação do imóvel, teste de CO", sendo o fornecimento de gás liberado, nessa data, de acordo com o R.I.P.

Discorda, então, do parecer da CAENE, afirmando "(...) que resta 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 foi evidentemente atingido no caso em tela, por meio do atendimento adequado a cliente."

Conclui entendendo por exaurida a finalidade do presente processo, solicitando o seu arquivamento, sem aplicação de sanção.

Em parecer, a Procuradoria opina, tendo em vista a narrativa constante na cópia da ocorrência (fls. 04/05), 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", uma vez que restou evidenciado que a CEG "(...) infringiu cláusulas contratuais, especialmente às que estão dispostas 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."

**Cliente: 7821833 Ocorrência: 530857 - SNS**

**Informamos que o primeiro contato do cliente com a Companhia foi no dia 25/5 e, a primeira visita ocorreu no dia 29/6.**

**Esclarecemos que por divergências de informações internas, o cliente não atendido nas datas solicitada: 11, 12, 18 e 27/6.**

**No dia 30/6, o fornecimento foi liberado:**

**'MEDIDOR INSTALADO, TESTE E VISTORIA 0K. FOGÃO DAKO 4+1 INSTALADO E CONVERTIDO POR AUTORIZADA II L5 AQUECEDOR BOSCH JA INSTALADO E CONVERTIDO POR AUTORIZADA, TESTE DE CO APROVADO // ASS. TERMO DE RESP. // PLAQUETA 0K.'**

**Esclarecemos que a Companhia não possui outras informações a respeito do tema."**

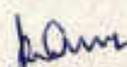
<sup>5</sup> Respostas enviadas, respectivamente, nos dias 19/07 e 23/08.

Instada a apresentar razões finais, a Concessionária<sup>6</sup> faz breve relato dos autos, relembra que em manifestação anterior "(...) ressaltou o atendimento ao cliente como finalidade precípua, caracterizando o atendimento do interesse público, motivo pelo qual não lhe caberia a aplicação de qualquer penalidade", informa que o cliente se encontra devidamente atendido, inclusive "(...) **que o cliente se encontrava atendido antes mesmo da instauração do processo administrativo em comento**"<sup>7</sup> e explica que a finalidade do presente processo foi atendida.

A Concessionária reitera o seu entendimento segundo o qual as reclamações pontuais "(...) não têm o condão de refletir o efetivo cumprimento ou não das metas Contratuais, uma vez que não refletem o real atendimento da Concessionária (...)" dentro do universo de solicitações recebidas diariamente, porque representam uma parcela muito pequena, assim como "(...) a fiscalização das metas e normas contratuais devem ocorrer considerando a amostra de eventuais descumprimentos perante a totalidade de solicitações atendidas, de modo que estas são as melhores práticas de regulação, já adotadas por Agências Reguladoras Federais (...) que têm metas de qualidade estabelecidas", não se atendo à busca de casos pontuais.

Requer, ao final, o arquivamento dos autos, sem aplicação de qualquer penalidade.

É o relatório.

  
Roosevelt Brasil Fonseca  
Conselheiro Relator

<sup>6</sup> DIJUR - E - 2162/12, fls. 35/36.

<sup>7</sup> Grifos como no original.

---

**Processo nº:** E-12/020.514/2012

**Autuação:** 24/08/2012

**Concessionária:** CEG

**Assunto:** Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA / Prazo para atendimento de solicitação de ligação de gás. Ocorrência 530857

**Sessão Regulatória:** 28 de novembro de 2012

---

### VOTO

O presente Processo foi instaurado para tratar da reclamação do Sr. Mauro Barreira Marques, que solicitou o fornecimento de gás para a sua residência em maio de 2012 e logrou êxito no seu pleito no fim do mês de junho do corrente ano.

Com efeito, embora o cliente em voga, apesar de contatado, não tenha confirmado a solução do problema, reclamações suas não mais foram realizadas perante a Ouvidoria desta Autarquia, podendo-se confirmar as respostas da Concessionária quanto à efetiva prestação do serviço.

Nesse aspecto, cabe ressaltar a existência de dúvida com relação à data de realização do serviço, uma vez que, através das correspondências de fls. 13/15<sup>1</sup>, 23/24<sup>2</sup> e 35/36<sup>3</sup>, a Concessionária aponta, para o atendimento ao pedido de solicitação de gás, os dias 29/06 e 30/06, divergência, contudo, que não influirá na valoração da penalidade.

Dessa forma, e considerando-se a fragilidade dos registros apresentados pela Concessionária às fls. 14/15, que contêm, frise-se, discordantes informações, observa-se, como de solicitação do serviço, o dia apontado na ocorrência<sup>4</sup> inicial, qual seja, 23/05, o que configura um atraso de pouco mais de 30 (trinta) dias para a instalação do gás.

Evidente, pois, a violação do Anexo II, parte 2, item 13 A, do Contrato de Concessão, especificamente no que tange ao descumprimento do prazo de 24 horas para a ligação do gás.

Soma-se a isso 04 (quatro) agendamentos não cumpridos pela CEG, restando claro a transgressão ao disposto na cláusula Primeira, § 3º, do

<sup>1</sup> DIJUR - E - 1836/2012, na qual a CEG encaminha registros com a apuração dos fatos.

<sup>2</sup> DIJUR - E - 1945/12.

<sup>3</sup> DIJUR - E - 2162/12.

<sup>4</sup> Fls. 04/05.

Contrato de Concessão, a inobservância ao art. 6º, § 1º, da Lei 8987/95 e, em consequência, a falha na prestação do serviço, ressaltando que a Delegatária não comprova a ausência de responsabilidade na hipótese *sub examine*.

Ainda que a Concessionária argumente tratar-se de caso pontual, "(...) que o cliente se encontrava atendido antes mesmo da instauração do processo administrativo em comento"<sup>3</sup>, e que o interesse público foi cumprido com o atendimento ao cliente, isso não exclui a Concessionária da sujeição à penalidade imposta por descumprimento de prazo contratual, sob pena de ofensa ao princípio da legalidade.

Superado esse ponto, passo à análise da Instrução Normativa CODIR n.º 19, a fim de verificar se, na hipótese em tela, os prazos de resposta à Ouvidoria dispostos nessa norma foram observados.

Dos registros da ocorrência constante nos autos<sup>6</sup> é notório que a CEG descumpriu a norma supracitada, porquanto ocorreu atraso nas respostas à Ouvidoria da AGENERSA.

Diante do exposto, firmado pelo entendimento deste CODIR quanto à atribuição de valor à penalidade e corroborado pelos pareceres exarados ao longo dos autos, proponho ao Conselho - Diretor:

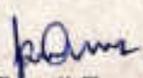
Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na cláusula Dez do Contrato de Concessão e art. 17, VI, da IN AGENERSA/CD n.º 001/2007, em relação aos fatos apurados na ocorrência n.º 530857.

Art. 2º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a CAENE e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 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 n.º 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.º 001/2007.

Assim voto.

  
Roosevelt Brasil Fonseca  
Conselheiro Relator

<sup>3</sup> Grifos como no original, fl. 36.

<sup>6</sup> Fls. 04/05.

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1390

CONCESSIONÁRIA CEG -  
Ocorrência registrada na Ouvidoria  
da AGENERSA / Prazo para  
atendimento de solicitação de ligação  
de gás. Ocorrência 530857

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-12/020.514/2012, 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 Dez do Contrato de Concessão e art. 17, VI, da IN AGENERSA/CD nº. 001/2007, em relação aos fatos apurados na ocorrência nº. 530857.

**Art. 2º.** Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a 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 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-121020.514/2012

**Data** 24/08/2012 **Cl.:** 44

**Rubrica:** 

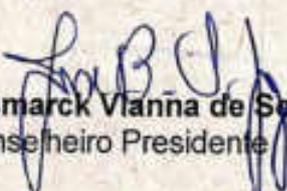


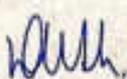
**GOVERNO DO  
Rio de  
Janeiro**

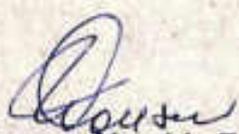
**Art. 4º.** Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

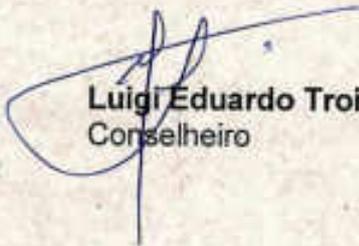
**Art. 5º.** Esta Deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

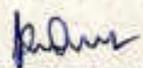
Rio de Janeiro, 28 de Novembro de 2012.

  
**José Bismarck Viana de Souza**  
Conselheiro Presidente

  
**Darcília Aparecida da Silva Leite**  
Conselheira

  
**Moacyr Almeida Fonseca**  
Conselheiro

  
**Luigi Eduardo Troisi**  
Conselheiro

  
**Roosevelt Brasil Fonseca**  
Conselheiro Relator