

# DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1402

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO

DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

ATO DO CONSELHO DIRETOR

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1402

DE 19 DE DEZEMBRO DE 2012

CONCESSIONÁRIA CEG - FORNECIMENTO DE GÁS. APURAÇÃO DE POSSÍVEL DESCUMPRIMENTO DE CLÁUSULA CONTRATUAL. OCORRÊNCIA NA OUVIDORIA DA AGENERSA Nº. 526348.

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 e, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº E-12/020.570/2011, por unanimidade,

## DELIBERA:

*Art. 1º - Aplicar a penalidade de advertência à CEG, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão c/c art. 18, inciso I, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão do não atendimento às indagações desta AGENERSA.*

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

*Art. 3º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,001% (um 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 I da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, devido aos fatos narrados no presente processo.*

*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** - A presente Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 19 de dezembro de 2012

**José Bismarck Vianna de Souza**

Conselheiro - Presidente - Relator

**Luigi Eduardo Troisi**

Conselheiro

**Moacyr Almeida Fonseca**

Conselheiro

# GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

ÓRGÃO

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



NÚMERO DO PROCESSO

PROCESSO  
E-12/020.570/2011  
DATA DE INÍCIO  
02/12/2011

PARTES: AGENERSA e CONCESSIONÁRIA CEG.

ASSUNTO

ASSUNTO: Fornecimento de gás. Apuração de  
possível descumprimento de cláusula contratual.  
Ocorrência na Ouvidoria da  
AGENERSA nº526348

**Processo nº. :** E-12/020.570/2011  
**Data de autuação:** 02/12/2011  
**Concessionária:** CEG  
**Assunto:** Fornecimento de gás. Apuração de possível descumprimento de cláusula contratual. Ocorrência na Ouvidoria da AGENERSA nº. 526348.  
**Sessão Regulatória:** 18/12/2012

### RELATÓRIO

Trata-se de processo instaurado para análise da CI OUVID nº. 84, de 02/12/2011, encaminhada à SECEX e através da qual "(...) solicita orientações de como proceder com relação à ocorrência nº. 526348, que foi aberta em 08 de novembro de 2011 para tratar de reclamação sobre demora no atendimento da CEG à solicitação de gás na residência da Sra. Adriana Morgado Salvador Ramos."; esclarece que "Em 09/11/11, a reclamante fez novo contato, informando que fez sua 1ª solicitação junto à CEG no dia 28/10/11, quando foi informada de um prazo de 7 dias úteis para a 1ª vistoria no local (...)"; que "(...) apesar de diversos contatos com a Concessionária para saber em que data receberia a equipe de vistoria, sempre era informada de que não havia sequer uma previsão (...)"; e que "Nos dias 22, 23 e 29/11/11 e 02/12/11, cliente fez novos contatos com esta Ouvidoria cobrando solução, mas até hoje não recebemos nenhuma resposta da CEG (...)"; entende que "(...) torna-se claro mais um exemplo de descaso da Concessionária com seus clientes e com a Ouvidoria desta Agência Reguladora, tanto no que diz respeito à demora para atender à solicitação de gás (...) quando na demora em responder ao órgão regulador."

Pela Resolução do Conselho-Diretor nº. 265, de 08/12/2011, verifica-se a distribuição deste processo à Relatoria da ex-Conselheira Darcilia Aparecida da Silva Leite.


Através do Ofício AGENERSA/SECEX nº. 632, de 07/12/2011, a Secretária-Executiva informa à CEG a autuação do presente processo.

Através do despacho de fl. 09, a Ouvidoria informa não haver informações adicionais sobre o caso, bem assim junta "(...) cópia do e-mail enviado ao cliente reclamante, informando da abertura do Processo."

Às fls. 11, é encaminhada cópia integral do presente feito à CEG, bem assim assinado o prazo de 10 (dez) dias para manifestação.

Em 17/02/2012 a Concessionária protocoliza nesta AGENERSA a correspondência DIJUR-E-396, de 16/02/2012, através da qual informa que "(...) na época da 1ª solicitação, a instalação de gás no imóvel da cliente foi considerada inviável, pois o mesmo só queria abastecer o fogão."; e que "(...) ao entrar em contato novamente com o cliente para que se fosse feito novo estudo, o mesmo não quis mais o serviço."; salienta que "(...) resta comprovado que a Concessionária adotou as medidas cabíveis, dentro dos limites de sua competência, para tentar sanar o problema (...)".

Provocada, a CAENE se manifesta às fls. 14/16 salientando que contactou a usuária que informou que "i) somente o PROCO[M] manteve contato telefônico com ela; ii) A Ouvidoria da CEG não entrou em contato com a mesma, portanto, mentia ao afirmar que ela manifestara desistência na obtenção da prestação de serviço público; iii) Ainda é seu interesse de receber o gás canalizado (...)"; destaca a CAENE que "A área responsável 'descartou' a potencial cliente já na 1ª solicitação, porque não haveria 'venda casada'. Um cliente só é rentável se for abastecer fogão e aquecedor."; que "A Sra. Adriana Morgado já havia sido descartada como cliente, quando da 1ª solicitação e sequer foi informada da decisão adotada pela área responsável."; argumenta que "A reclamante desperdiçou tempo e viu frustradas suas sucessivas tentativas de acesso ao serviço público pretendido."; entende que "A Concessionária demonstrou desprezo, descortesia e falta de respeito pela cidadã. Não se pode, portanto, afirmar que exibe um nível de serviço de qualidade, ao não prestar a um possível cliente os devidos esclarecimentos sobre a prestação do serviço."; bem assim que "A correspondência encaminhada pela Concessionária CEG é uma confissão de que a prestação do serviço não esta sendo adequada."



Às fls. 24/25, consta Ata de Reunião de Conciliação da qual se verifica que "Em contato telefônico (...) a usuária informou que não foi comunicada da realização da Reunião de Conciliação (...)" e que "A CEG esclarece que ainda não realizou a instalação de gás solicitada pela usuária; que considera inviável a instalação requerida uma vez que a usuária pretende apenas o abastecimento para o fogão."

Consta, à fl. 26, despacho ao Protocolo da AGENERSA solicitando a "(...) juntada do aviso de recebimento (AR) referente ao Ofício AGENERSA/DL nº. 014 (...)". Em mesma folha, aquele setor informa "(...) o prazo de 10 a 15 dias úteis a contar da data de postagem do documento (...) para chegada do (AR)."; que "(...) foi feito uma consulta junto aos correios e o rastreamento do objeto 52883271045 BR que corresponde ao endereço do destinatário do Ofício (...), onde consta a tentativa de entrega (...) por três vezes e o usuário estava ausente (...)" e que, nesses casos, "(...) a correspondência fica na agência de correios do destinatário e a mesma faz contato com o usuário, informando que é necessário a retirada do documento pelo próprio."

Em 20/04/2012 a Concessionária protocoliza a DIJUR-E-730 de 20/04/2012, informando que "(...) na época da 1ª solicitação, a instalação de gás no imóvel da cliente foi considerada inviável, pois o mesmo só queria abastecer o fogão."; e que "(...) ao entrar em contato novamente com o cliente para que se fosse feito novo estudo, o mesmo não quis mais o serviço."; salienta que "(...) resta comprovado que a Concessionária adotou as medidas cabíveis, dentro dos limites de sua competência, para tentar sanar o problema (...)" e encaminha "(...) estudo de rentabilidade que foi gerado, a partir das informações colhidas no local e que, não foram aceitas pelo cliente, levando-o a desistir do abastecimento."

Às fls. 37, a CAENE despacha o presente processo ao gabinete da ex-Conselheira Darcília Leite informando que "Em contato telefônico com a Sra. Adriana Morgado (...) ela nega que tenha desistido de ser abastecida com gás natural (...)".

Às fls. 46/48, consta nova Ata de Reunião de Conciliação da qual se verifica que a usuária informou "(...) que jamais recebeu qualquer contato por parte



da Concessionária, no sentido de ver realizada sua solicitação de instalação de gás; (...) que não recebeu qualquer comunicação a respeito do estudo de viabilidade realizado para seu imóvel e que não tinha conhecimento de que poderia participar nos investimentos; (...) que dependendo do valor informado, teria interesse em participar dos investimentos para ter gás em sua residência."; consta, ainda, que a CEG "(...) informa ter pleno conhecimento do Parecer técnico exarado pela CAENE; (...) não encaminha os estudos de viabilidade para os usuários, ofertando-lhes participação, pois aguarda a aprovação do Conselho-Diretor quanto ao modelo final de estudo de viabilidade, analisado no processo regulatório E- 12/020.439/2011."; pontua que a CAENE "(...) afirma que, independentemente da aprovação final do novo modelo de estudo de viabilidade pelo Conselho-Diretor, a matéria já é regulamentada, inclusive, contratualmente, não podendo a concessionária se furtar de, ao menos, oferecer ao usuário a participação nos investimentos para a instalação de gás em sua residência; (...) que se esse estudo de viabilidade não existisse, não seria possível a realização das duas revisões quinquênis ao contrato de concessão da CEG."; verifica-se que "(...) a CAENE indagou a usuária a respeito da existência de tubulações em sua residência, tendo a mesma relatado ao Gerente da CAENE que, em sua residência, existe a cabine de medidores com duas medidas ao[s] alto, pressupondo que já exista ramal interno e externo, o que indicaria que para colocá-la em carga, seria necessário, apenas, a certificação das instalações internas da cliente quanto a estanqueidade e as condições ambientais aonde esta instalado o aparelho; estando estas condições em acordo com o RIP, apenas seria necessário a colocação de um medidor, cujo prazo contratual previsto é de 24 horas."; consta, também, que "(...) a CEG aponta que a usuária não tem condições técnicas de indicar se há ou não tubulação na sua residência, o que poderia ser verificado através de vistoria; em razão da dúvida quanto a existência ou não de tubulação na residência da usuária."; menciona, ademais, que "(...) a CAENE agendou com a mesma a realização de vistoria na presente data, a partir das 15 horas."

Às fls. 54/59, consta o Termo de Notificação nº. 013, de 17/05/2012 , instruído com o Relatório de Fiscalização nº. P-016, de 16/05/2012, cujo teor informa

que "Vistoriamos a casa 13, localizado na Rua Garcia, nº 66, Quintino Bocaiúva, Rio de Janeiro, em função da Ocorrência nº 526348 (...) objetivando verificar se haviam indícios de já ter havido fornecimento de gás anteriormente no imóvel."; que "(...) foi possível constatar que a cliente tem ramal interno de gás, com a cabine do medidor, constando as duas medidas ao auto (...), e ainda um ponto para o fogão."; salienta que "Em conversa com o zelador da vila, fomos informado que já houve fornecimento de gás encanado nas casas da vila e que ha aproximadamente 5 (cinco) anos a Concessionária realizou obra de renovação do ramal que abastece a vila utilizando tubos de polietileno."; que "Em contato com morador do imóvel 92, da mesma rua, fomos informado que a rua inteira tem fornecimento de gás, inclusive ele (...), e nos informou ainda do corte na calçada feito pela CEG."; observa que "(...) ao longo do passeio, tanto do lado direito como do lado esquerdo, do endereço da cliente, que ha válvulas de bloqueio do ramal externo em imóveis próximos (...);, concluindo que "i) Existe ramal geral de abastecimento na vila, e fui informado que a CEG substituiu o ramal, do endereço em tela, por polietileno há aproximadamente 5 anos; ii) Há outros clientes que utilizam gás canalizado, em endereços adjacentes a vila; iii) Segundo inspeção, a cliente possui instalação interna de gás com ponto de fogão e cabine de medidor com as medidas ao alto."; solicita "(...) informar porque no estudo constante nos autos (...), na rentabilidade foram considerados os valores reproduzidos abaixo (...)." ; aduz que "Nos faz crer, pela documentação fotográfica constante no Relatório CAENE P016/12, que apenas se trata de uma vistoria na instalação interna para verificar se a mesma está estanque e de acordo com o RIP - Regulamento de Instalações Prediais para realizar a instalação do medidor, se houver."

As fis. 63/64, constam e-mails da usuária, ambos datados de 01/06/2012, esclarecendo, no primeiro , que "Ontem por volta das 18:30, quando cheguei do trabalho, um vizinho me avisou que alguém da CEG esteve lá querendo verificar as instalações em minha casa, porém já foi destacado que as visitas devem ser previamente agendada porque só chego do trabalho à noite; e nestes casos sempre peço alguém que abra a minha casa, porém preciso avisar à pessoa com antecedência. Não recebi nenhum contato avisando sobre a visita e por isso não,



pude deixar ninguém no local para recebê-los (...)."; e no segundo, que "Agora pela manhã foi um pessoal lá da CEG [n]a vila informando que iria iniciar as obras para instalação da rede de gás. Mais uma vez não me avisaram com antecedência. (...)"; indaga sobre a necessidade de realização de obra já que "(...) foi verificado que já existem canalizações dentro da minha casa por que isso?"; manifesta que "(...) estou pensando seriamente em procurar a Justiça, desta forma não dá. Primeiro disseram que um tal laudo informou que não tinha canalização, que foram na minha casa e também verificaram que esse tal laudo informavam valores e por ser superior às alçadas da CEG eu teria que ter uma participação financeira, disseram que me ligaram e eu informei que não queria mais o gás canalizado, agora fazem esse auê todo me indispondo com os vizinhos. (...)".

Através do Ofício AGENERSA/ASSESS/DL nº. 057, de 01/06/2012, foi encaminhado à Concessionária cópia integral do presente processo, bem assim assinado prazo de 05 (cinco) dias para apresentação de manifestação.

Às fls. 67/69, constam e-mails trocados entre a CEG e a CAENE, nos quais a Concessionária informa que "(...) tendo em vista as divergências encontradas em nosso estudo de rentabilidade e as informações descritas no RF encaminhado (...), a CEG decidiu, por mera liberalidade, providenciar o fornecimento de gás a cliente."; que "Em campo, a equipe verificou que não há ramal externo, pois antigo ramal foi cortado na época da renovação de rede da vila."; afirma que "Em contato com a Sra. Adriana por telefone (...) informamos que havia uma equipe no local para construção do ramal solicitado e a mesma não autorizou a execução do serviço alegando que necessitava de um aviso prévio, informando quando seria a realização da obra, pois trabalha durante o dia e que disponibilizaria uma pessoa para acompanhar o trabalho.", e ainda que "Informamos que havia a necessidade de construção do ramal externo e a cliente informou que dependera de uma autorização do proprietário da casa, alugada pela mesma, alegando ainda, que caso o mesmo não autorizasse a obra não poderia ser executada."; acrescenta que "A cliente se mostrou reticente com a informação de que a CEG construiria o ramal externo, pois alegou que de acordo com informação passada pela AGENERSA só seria necessária a instalação de um medidor e não a construção de um ramal.";

solicitando, pois, "(...) ajuda para intermediar o caso de modo que possamos agendar a data com a cliente e iniciar as obras para abastecê-la o mais rápido possível."; complementa com a informação de que "(...) a CEG irá colocar o cliente em carga sem custo para o mesmo, salvo qualquer inadequação que eventualmente venha a ser encontrada nas instalações internas ou problemas de fuga (...)"; e de que "(...) para o devido atendimento é necessária autorização do cliente, pois a casa é locada e está localizada dentro de uma vila particular."

Às fls. 70/76, consta a correspondência DIJUR-E-1009, de 11/06/2012, através da qual a Concessionária reitera as informações anteriormente prestadas através de e-mail, bem assim ressalta que "(...) esta Câmara Técnica solicitou por correio eletrônico o descritivo e o croqui com detalhamento dos serviços necessários para fornecimento de gás a cliente, a fim de prestar maiores esclarecimentos à cliente, o que foi prontamente disponibilizado pela CEG.", entende que "(...) resta claro o empenhamento de esforços transparente pela ação conjunta da CAENE com esta Concessionária para melhor atender a solicitação da cliente, minimizando eventuais transtornos."

Verifica-se, às fls. 78, e-mail da usuária, datado de 14/06/2012, através do qual, fazendo referência à contato com a CAENE, aduz que "(...) A CEG só precisa quebrar uma pequena parte na vila que é em frente à minha casa e um pequeno pedaço do lado de dentro do meu quintal, e seria responsável por deixar o local conforme encontrado (reparos em cimento, etc.)"; que "(...) Fiquei de entrar em contato (...) após eu conseguir falar com a proprietária, (...) para (...) pedir autorização para a obra, mas infelizmente fui informada que ela ainda não está bem de saúde e tentei falar com o esposo dela e devido à situação, achou melhor não mexer em nada por enquanto." ;

Em manifestação de fls. 79/80, a CAENE destaca que a CEG informou que "(...) entrou em contato com a cliente novamente para que se fosse feito novo estudo e a mesma não quis mais o serviço, alegações que de acordo com os pareceres desta CAENE (...), não condiz com a realidade pois, em nenhum momento a cliente desistiu de ser abastecida com gás natural.", e que "Tal afirmativa pode ser confirmada na ata de reunião de conciliação (...), onde cliente confirma

textualmente que jamais recebeu qualquer contato por parte da Concessionária no sentido de ver realizada sua solicitação de gás."; destaca, ainda, que "(...) a Concessionária se manifesta dizendo que (...) 'encaminhamos em anexo, o estudo de viabilidade que foi gerado, a partir das informações colhidas no local e que não foram aceitas pelo cliente, levando-o a desistir do abastecimento'. Tal manifestação é contrária ao exposto na ata de reunião (...) onde a CEG relata que não encaminha o estudo de viabilidade para o usuário, ofertando-lhes participação (...)"; assevera que "Outro ponto que necessita ser analisado é o email encaminhado pela Concessionária, (...) onde a mesma afirma que há somente a necessidade da construção do ramal externo de 1(um) metro (trecho compreendido entre o ramal geral situado na dentro da vila e o limite de propriedade da do imóvel), bem como, de ramal interno, inferior a 1(um)m (informação através de contato telefônico com esta CAENE)."; argumenta que "(...) pode no estudo de rentabilidade (...) ser verificada a total falta de proporcionalidade entre os valores de custos quando confrontados com os quantitativos informados, no citado e-mail, vejamos: i) Ramal externo custo de R\$ 1.699,81, sendo apenas uma construção de 1(um) metro canalização, em local que não apresenta nenhum indício de dificuldade construtiva, que possa justificar um valor tão elevado; ii) Instalações internas custo de (R\$/unidade) - R\$ 1.419,21 - instalação existente, não sendo necessária a construção de uma nova a não ser que a mesma não esteja estanque, conforme determinado no R.I.P.; iii) Instalações Comunitárias (R\$/unidade) - R\$ 3581,37 - Tal valor corresponde a aquele trecho de menos de 1 m de canalização interna mais a construção da medida ao alto e a cabine de medidores, elementos esses existentes no imóvel, exceto o trecho de menos de 1m já citado, ou seja, para menos de 1m de canalização estão sendo cobrados o valor de R\$3,581 mil."; constata que "(...) as informações fornecidas oficialmente, pela Concessionária à esta Câmara, incluindo o estudo de rentabilidade, não retrata a realidade dos fatos."; salienta que "De acordo com email constante nos autos (...) a mesma irá colocar o cliente em carga sem custo para o mesmo, salvo qualquer inadequação que eventualmente venha a ser encontrada nas instalações internas ou problema de fuga, que serão de responsabilidade do cliente."; aponta "(...) descumprimento da Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, Cláusula 4ª, Parágrafo 1º, Item 1 e 13, todos do Contrato de



Concessão, agravando-se a isto o descumprimento da Instrução Normativa CODIR nº. 019 de 16 de maio de 2011."

Às fls. 81/84 a Procuradoria, após relato, observa que "(...) a concessionária ultrapassou e muito o prazo previsto para atender a ligação de gás solicitada pelo cliente (...) sendo assim com esta conduta a concessionária já descumpriu o contrato de concessão."; e ainda que "(...) a concessionária não cumpriu o dever de informar a usuária/consumidora, conforme preconizam as normas do Código de Defesa do Consumidor (...)"; lembra que "(...) a inércia da CEG perante a Ouvidoria desta agência é um flagrante desrespeito ao disposto na Instrução Normativa CODIR nº 19/2011 (...) sendo isto, ma[i]s um descumprimento (...)", ressalta que "(...) a conduta mais grave da concessionária foi o relato prestado de que a usuária teria desistido de instalar o gás, lembrando que essa não comprovou por nenhum meio hábil suas alegações, soma-se a isto o fato de que a CEG foi frontalmente desmentida pela cliente em várias oportunidades durante o processo, assim entendo que a delegatária faltou com a verdade e não observou o princípio da boa fé que rege o processo administrativo." ; ressalta "(...) até o presente momento não consta que a usuária tenha sido atendida pela CEG, ressalvo entretanto, que existia a pendência de autorização da proprietária (...)"; atenta "(...) para o fato de que a pessoa que subscreveu a petição da concessionária de fls. 70/76, não consta no rol de mandatários da procuração fornecida pela CEG a esta autarquia, com isto, entendo que a referida petição carece de ratificação por parte da concessionária (...), sob pena de ineficácia da mesma." ; entende que "(...) a usuária tem participado de forma efetiva do processo devendo a mesma ser intimada a se manifestar nos atos processuais de seu interesse, bem como da Sessão Regulatória, para que haja o tratamento isonômico entre a usuária e concessionária."; por fim, corrobora "(...) o parecer da douta CAENE no sentido de que as condutas da concessionária infringiram às normas contratuais, estando portanto, incurso nas penalidades previstas no contrato de concessão."

Em 16/07/2012, são encaminhados, à CEG e à usuária, cópias integrais do presente processo, bem assim assinado o prazo de 10 (dez) dias para apresentação de razões finais.



Em manifestação de fl. 90, a usuária argumenta que "(...) entrei em contato com a proprietária (...) [e] a mesma autorizou a obra, o reparo e a instalação do medidor desde que sejam sem custos e dentro da área informada (...) Neste caso, coloco-me a disposição para receber a equipe de instalação desde que a visita seja previamente agendada (...).

Em 26/07/2012 a Concessionária protocolizou nesta AGENERSA a correspondência DIJUR-E-1362, de 26/07/2012, aduzindo que "(...) não há como instalar o medidor para o cliente neste momento, pois a mesma modificou a posição do abrigo de medidores e não houve remanejamento do ramal interno da CEG para essa nova posição. Ou seja, não chega gás ao PI."; informa que "(...) foi definida a necessidade de vistoria técnica, da qual resultará um orçamento para a cliente, que contemplará o remanejamento do ramal para a nova posição do abrigo. Assim, em contato telefônico realizado com a cliente (...) restou agendada vista ao local no dia 26/07/2012."; argui que "(...) mais uma vez restar claro o envidamento de esforços transparecido pela ação conjunta da CAENE com esta Concessionária para melhor atender a solicitação da cliente, minimizando eventuais transtornos percebidos pela mesma entende esta CEG que já existem reunidas nos autos informações suficientes que ensejam o arquivamento do processo sem aplicação de sanção em desfavor da CEG, haja vista que a extensão do prazo de atendimento se deu por razões técnicas imprescindíveis para que o fornecimento seja prestado em atenção, inclusive às metas de segurança."; e pede, subsidiarimanete, que "(...) caso assim não seja entendido, (...) que dentro de prazo razoável para a conclusão da presente, seja (...) novamente notificada a se manifestar."

Em 01/08/2012 a usuária encaminha e-mail no qual aduz que "(...) ontem a CEG entrou em contato comigo para agendar a demarcação do local de onde quero que passe o PI e então destaquei algumas considerações esplanadas durante uma conversa com um amigo advogado diante de tudo o que vem acontecendo desde o ano passado. i) (...) a CEG não me atendeu conforme prazos já vistos no processo e precisei converter meu fogão para gás de botijão para que eu pudesse cozinhar para minha família; ii) A mesma não poupou erros e desrespeito às normas, leis e contratos, inclusive má fé quando superfaturou um serviço na rua e





na vila que nem precisa ser feito; iii) Também afirmou que eu disse que não queria mais gás (o que não é verdade); iv) Afirmou que havia ido até o local para averiguar as instalações (o que não é verdade); frisa que "(...) gostaria que a CEG avaliasse todo o aborrecimento e danos que vem me causando por estes motivos e de uma maneira amigável fizesse este serviço de construir o acolhimento do PI e estender o próprio PI no máxim[o] 1 metro ao lado e converter meu fogão novamente para gás canalizado sem custos a mim."

Consta, à fl. 97, email da CEG para CAENE afirmando que, "(...) por mera liberalidade, se propôs a construir o ramal para colocação em carga, sem qualquer custo para a cliente."; ressalta que "(...) eventuais adequações nas instalações internas, bem como a realização de remanejamento de PI, consoante requerido pela cliente, deverão ocorrer às expensas da mesma, posto que tratam-se de serviços cobrados."; salienta que "(...) o remanejamento do PI não é condição para o abastecimento da cliente."; ressalta que adotou "(...) todas as providências que nos eram cabíveis na esfera regulatória."

Já à fl. 102, verifica-se email da usuária argumentando que "Não me cabe outra opção se não realmente recorrer judicialmente aos meus direitos e danos (...). Infelizmente minha tentativa de fazer com que a CEG compensasse amigavelmente de alguma forma meus prejuízos mais simples não foi atendida, diante de tudo que foi registrado ficou clara a[s] falhas, negligência entre outros comportamentos (...)"

Em despacho de fl. 108, a CAENE informa que "Mantemos na integra o parecer desta CAENE apresentado nas folhas 79 e 80.", e que "(...) os emails trocados (...) foram apenas para intermediar o caso, afim de colocar a cliente em carga. Entretanto, a cliente gostaria que a Concessionária, como cortesia pelos transtornos lhe causados, alterasse o lugar do PI, o que não foi aceito pela Concessionária(...)"; ressalta que "(...) a alteração do PI não é necessária para colocar a cliente em carga e a Concessionária esta disposta a fornecer o GN sem custo à cliente, entretanto, para alterar o PI exerceria uma cobrança pertinente a alteração do mesmo, o que não fere o Contrato de Concessão."

Através do Parecer de fls. 109/111, a Procuradoria assevera que "A verificação de culpabilidade no evento ocorrido se dá exatamente pela aferição das causas e consequências tendo como balizamento o Instrumento Contratual, e as normas de segurança da prestação do serviço."; verifica que "(...) a CEG ultrapassou o prazo previsto para atender a ligação de gás solicitada pela cliente, além de se manter inerte perante a Ouvidoria desta agência."; ressalta que "(...) a conduta da concessionária de não alterar o lugar do PI solicitado pela cliente, não enseja descumprimento do Contrato de Concessão (...); opina, derradeiramente, "(...) pela aplicação de sanções previstas no Contrato de Concessão, tendo em vista que a Concessionária descumpriu as normas do CDC, da Instrução Normativa CODIR nº 019/2011 e do referido contrato, traduzidas na Cláusula Primeira § 3º e Cláusula Quarta § 1º, item 1 e 13."

Em Reunião Interna de 06/12/12, o presente processo foi redistribuído a minha Relatoria.

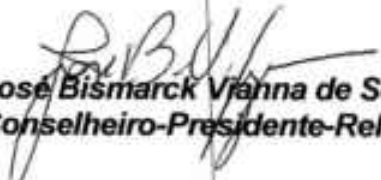
Em 12/11/2012, são encaminhados, à usuária e a CEG, cópias integrais do presente processo, bem assim assinado o prazo de 10 (dez) dias para apresentação de razões finais.

Em resposta, a usuária encaminha o e-mail de fl. 112, arguindo que "(...) ficou claro a má intenção e a falta de respeito da CEG comigo, e nem mesmo com este respeitado órgão relatando por várias vezes estas falhas, a CEG se mostrou condizente em atender um mero pedido que ao meu ver seria irrisório pelo que pode me caber perante a processos de perdas e danos."

Já a Concessionária protocolizou nesta Autarquia, em 22/11/2012, a correspondência DIJUR-E-2305, de 22/11/2012, salientando que "Ao compulsar os autos se observa que a CEG em todo tempo busca atender à solicitante de modo condizente com a devida técnica e diligência, contudo isso não significa realizar concessões a fim de onerar diretamente à Concessionária, haja vista que além de sua precificação de serviços ser embasada em Revisão Tarifária, ao mesmo tempo que presta serviço público, há de receber remuneração para tanto."; observa que "(...) a insatisfação da cliente reside em a CEG não ter alterado a posição do PI - já

adequadamente posicionado de acordo com o Regulamento de Instalações Prediais (RIP) - conforme gostaria, sem qualquer custo, para fins meramente estéticos."; destaca que "(...) a Procuradoria da AGENERSA dispôs entendimento no sentido de que a CEG ultrapassou o prazo previsto para atender a ligação de gás solicitada pela cliente, sem contudo, aparentemente, se ater ao fato de que em diversos momentos a CEG encontrou óbices impostos pela solicitante, haja vista seu receio quanto à realização de obras por se tratar de imóvel locado (...)" ; repisa que "(...) seu envidamento de esforços é transparecido inclusive por sua ação conjunta com a CAENE para buscar melhor atender a solicitação da cliente, minimizando eventuais transtornos percebidos pela mesma.", e que "(...) tendo por base o fato de que a extensão do prazo de atendimento se deu por razões técnicas imprescindíveis para que o fornecimento seja prestado em atenção, inclusive às metas de segurança, resta claro que já existem reunidas nos autos informações suficientes que ensejam o arquivamento do processo sem aplicação de qualquer sanção em desfavor da CEG, (...)". (destaque no original)

**É o relatório.**

  
**José Bismarck Vianna de Souza**  
**Conselheiro-Presidente-Relator**

**Processo nº.:** E-12/020.570/2011.  
**Data de autuação:** 02/12/2011.  
**Concessionária:** CEG.  
**Assunto:** Fornecimento de gás. Apuração de possível descumprimento de cláusula contratual. Ocorrência na Ouvidoria da AGENERSA nº. 526348.  
**Sessão Regulatória:** 19/12/2012.

### VOTO

Trata-se de processo instaurado para análise da ocorrência nº. 526.348, realizada na Ouvidoria desta Agência Reguladora por Adriana Morgado Salvador Ramos, cujo ponto nodal cinge-se à reclamação por suposta recusa da CEG para instalação de gás em sua residência.

Antes de adentrar ao mérito da ocorrência, insta ressaltar o reprovável comportamento da Concessionária face às indagações da Ouvidoria desta AGENERSA, já que, da análise do histórico de atendimento de fls. 04/05, é possível verificar que somente apresentou sua primeira resposta treze dias após o encaminhamento da reclamação.

Se não bastasse o flagrante descaso conferido à esta AGENERSA, a Concessionária, em suas diversas manifestações nos autos, jamais apresentou justificativa ou defesa para tal conduta, de sorte que, tratando a ocorrência em tela de "pedido de ligação de gás", serviço, esse, considerado de alta prioridade, parece-me forçoso concluir pelo descumprimento do prazo de 03 (três) dias estipulado no art. 2º da Instrução Normativa CODIR nº. 019, de 16/05/2011.

Superado esse ponto e agora atendo-se, propriamente, à reclamação objeto do presente processo, entendo que, de fato, houve descumprimento contratual, mas não porque teria a Concessionária ultrapassado "(...) o prazo previsto para atender a ligação de gás solicitada (...)", como entendido pela Procuradoria desta AGENERSA, mas em razão de recusar-se àquela solicitação de fornecimento, como bem destacado pela CAENE na manifestação de fls. 79/80.

Isso porque entendo que a violação - *in casu* e nesse mister - encerra-se na providência anterior ao que caracterizaria a demora defendida pela Procuradoria,

vez que se houve recusa ao fornecimento, a não observância ao prazo de ligação de gás é consequência lógica.

O motivo pretensamente embasador de tal negativa - o de inviabilidade, eis que a reclamante "(...) só queria abastecer o fogão." - não se sustenta por força do que dispõe a Cláusula Quarta, §1º, item 1 do Contrato de Concessão, dispositivo que, em caso como o destes autos, impõe à Concessionária a obrigação de ofertar ao pretense usuário a possibilidade de arcar com até 90% (noventa por cento) do custo da obra. *In verbis*:

*"CLÁUSULA QUARTA - OBRIGAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA*

*§1º - Obriga-se, ainda, a CONCESSIONÁRIA, sem prejuízo das demais obrigações assumidas neste instrumento, a:*

*I - atender novos pedidos de fornecimento a consumidores, desde que satisfeitas as condições de rentabilidade, de acordo com as taxas previstas no §9º da Cláusula Sétima abaixo, de modo a garantir o equilíbrio econômico-financeiro do Contrato, podendo a CONCESSIONÁRIA deixar de atender aos novos pedidos de fornecimento nas hipóteses de insuficiência de matéria-prima ou ameaça à segurança, e naquelas em que sejam obrigadas a realizar investimentos por elas não previstos, no sistema de distribuição; fica desde já ajustado que, caso faça necessária a participação direta do consumidor no investimento necessário para atender ao próprio pedido de fornecimento, tal participação ficará limitada a 90% (noventa por cento) do total do investimento, visando sempre a atingir as condições de rentabilidade acima referidas;"*



Com o todo até aqui exposto, entendo que o cerne da reclamação objeto do presente regulatório encontra-se apreciado.

Não obstante isso, parece-me conveniente trazer à lume fatos que, a meu ver, devem influenciar na valoração de possível penalização a ser aplicada à Concessionária.

Para tanto, vale rememorar, de início, a alegação da Concessionária, mais tarde desmentida pela reclamante, de que esta teria manifestado falta de interesse no abastecimento de gás à sua residência. A esse respeito, há de se ressaltar que o desmentido não mereceu contraposição da Delegatária, sugerindo, com isso, tratar-se, realmente, de afirmação inverídica sua.


Se não bastasse isso, o respectivo estudo de rentabilidade apresentado pela Concessionária - sem prejuízo da posterior concessão de isenção pelo serviço - apresenta sérias falhas, já que contempla serviços desnecessários ao abastecimento da reclamante, a saber, os que se referem à "Instalações Comunitárias" e à "Instalações Internas", que somados perfazem um total de R\$ 5.000,58 (cinco mil reais e cinquenta e oito centavos).

Causa-me espécie e preocupação que a CEG, de quem se pressupõe expertise na prestação do serviço concedido, cometa equívoco de tal ordem.

A toda evidência, a conduta adotada pela Concessionária fere o disposto na Cláusula Quarta do Contrato de Concessão, bem assim a inteligência do inciso X, do art. 6º do Código de Defesa do Consumidor, já que passou à margem da obrigação de prestação de serviço adequado.

Portanto, considerando a falha da Concessionária no que tange à usurpação do direito da reclamante de participar com o investimento necessário para viabilizar o abastecimento de gás pretendido, somado à prestação de serviço inadequado, ora consubstanciado no fornecimento de informação inverídica, bem assim na elaboração de estudo de rentabilidade equivocado, entendo necessária a aplicação de multa.

Por derradeiro, insta esclarecer que não obstante a disposição - ainda que intempestiva - da Concessionária, a reclamante não está sendo abastecida de gás

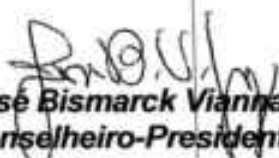


canalizado, haja vista que pretende, a título de cortesia por alegados transtornos, que a CEG realize, às suas expensas, serviços de adequação na ramificação interna de sua residência, pretensão com a qual a Delegatária não se harmoniza, valendo salientar que, na esteira do pronunciamento da Procuradoria, tal recusa não consubstancia violação contratual.

Diante do exposto, sugiro ao Conselho-Diretor:

- Aplicar a penalidade de advertência à CEG, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão c/c art. 18, inciso I, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão do não atendimento às indagações desta AGENERSA;
- Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Autos de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007;
- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,001% (um 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 I da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, devido aos fatos narrados no presente processo;
- 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.

**É como voto.**

  
**José Bismarck Vianna de Souza**  
**Conselheiro-Presidente-Relator**

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1402

DE 19 DE DEZEMBRO DE 2012.

**CONCESSIONÁRIA CEG - Fornecimento de gás.  
Apuração de possível descumprimento de  
cláusula contratual. Ocorrência na Ouvidoria da  
AGENERSA nº. 526348.**

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 e, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº E-12/020.570/2011, por unanimidade,

**DELIBERA:**

**Art. 1º** - Aplicar a penalidade de advertência à CEG, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão c/c art. 18, inciso I, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão do não atendimento às indagações desta AGENERSA.

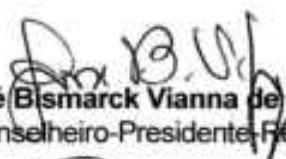
**Art. 2º** - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Autos de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

**Art. 3º** - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,001% (um 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 I da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, devido aos fatos narrados no presente processo.

**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** - A presente Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 19 de dezembro de 2012.

  
**José Bismarck Vianna de Souza**  
Conselheiro-Presidente-Relator

  
**Moacyr Almeida Fonseca**  
Conselheiro

  
**Luigi Eduardo Troisi**  
Conselheiro