

# DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1418

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO

DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

ATO DO CONSELHO DIRETOR

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1418

DE 19 DE DEZEMBRO DE 2012

CONCESSIONÁRIA CEG - Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA - instalação de gás/vazamento. Ocorrência 525.528.

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-12/020.459/2012, 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, em razão da não observância ao prazo de 2 (duas) horas para “atendimento emergencial em redes e cabines”, conforme disposto no Anexo II - Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 - Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento, item 13 - Prazo de Atendimento aos Usuários, letra A - Serviços Obrigatórios, do Contrato de Concessão.*

*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 - 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

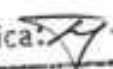
**Moacyr Almeida Fonseca**  
Conselheiro

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

Serviços Público Estadual

Processo nº E-12/020.459/2012

Data de 08/12/12 Fls.: 36

Rubrica: 

**Processo nº. :** E-12/020.459/2012  
**Data de autuação:** 06/08/12  
**Concessionária:** CEG  
**Assunto:** Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA -  
instalação de gás/vazamento. Ocorrência 525.528  
**Sessão Regulatória:** 18/12/2012

## RELATÓRIO

Trata-se de processo instaurado<sup>1</sup> para análise da reclamação autuada na Ouvidoria desta AGENERSA sob o nº. 525.528, através da qual a usuária Thais Gonçalves Brandão alega que "(...) havia um vazamento de gás e fez contato com a CEG, e foi agendado para o dia 04/10 para verificação, mas até o presente momento nada aconteceu. Ao fazer novo contato, foi reagendado para o dia 11/10. (...)".

As fls. 04, consta Histórico de Atendimento do qual verifica-se resposta da CEG argumentando que "(...) Sendo a GNS uma empresa privada e independente, sempre que há uma reclamação na AGENERSA (...) fazemos a intermediação visando, tão somente, atender a solicitação dessa autarquia e os interesses dos usuários de gás canalizado. Porém, é importante deixar claro que o usuário é diretamente atendido pela GNS, que nos envia uma resposta sobre o caso questionado. Assim, em deferência ao usuário e à AGENERSA, repassamos para essa Agência a resposta dada pela empresa que prestou o serviço por livre escolha do cliente."; considerando isso, ressalta que pode (...) não deter completa informação sobre as operações dessa empresa, uma vez que a mesma atua de forma independente e amparada no princípio da livre iniciativa. Feitos tais esclarecimentos, informamos que, no caso solicitado, a resposta ao questionamento fornecida pela GNS é a seguinte: "o serviço foi realizado no dia 10/10/11."

Através do Ofício AGENERSA/SECEX nº. 504, de 10/08/2012, a Secretaria-Executiva informa à CEG a autuação do presente processo e, por despacho de fls. 06, remete os autos à Ouvidoria e à CAENE<sup>2</sup>.

<sup>1</sup>Através do REQ AGENERSA/SECEX Nº. 288, de 06/08/2012 - fls. 02/03 e por determinação contida no Voto de Vista por mim proferido nos autos do processo regulatório nº. E-12/020.365/2011

<sup>2</sup>As fls. 07 a Ouvidoria acosta e-mails endereçados à usuária reclamante tomando-a ciente da instauração do presente processo, bem assim solicitando informação sobre possível atendimento pela Concessionária.

Pela Resolução do Conselho-Diretor nº. 320, de 22/08/2012<sup>3</sup>, verifica-se a distribuição deste processo à Relatoria da ex-Conselheira Darcília Aparecida da Silva Leite.

Às fls. 10, consta o OFÍCIO CAENE Nº. 198/12, de 04/09/2012<sup>4</sup>, através do qual solicita, no prazo de 02 (dois) dias úteis, pronunciamento da CEG sobre a ocorrência em tela.

Através da correspondência DIJUR-E-1720, de 10/09/2012, a CEG encaminha "(...) histórico e a OS, desta ocorrência."<sup>5</sup>

Consta às fls. 17 o OFÍCIO CAENE Nº. 217/12, de 13/09/2012<sup>6</sup>, através do qual solicita, no prazo de 03 (dois) dias úteis, o encaminhamento de "(...) CD contendo as gravações telefônicas de todos os atendimentos feitos a esse cliente desde seu 1º contato com essa Concessionária." (destaque no original)

Através da correspondência DIJUR-E-1834/2012, de 18/09/2012<sup>7</sup>, a CEG informa que "i) A concessionária, não tem acesso aos atendimentos/informações de uma empresa particular; ii) Houve um contato, por parte da concessionária e, a mesma aguarda resposta."

Às fls. 19, verifica-se o OFÍCIO CAENE Nº. 237/12, de 21/09/2012<sup>8</sup>, através do qual a CAENE reitera "(...) a solicitação (...) de que encaminhe (...) CD

<sup>3</sup>Cópia às fls. 09 - acostada aos autos mediante o Termo de Juntada de Documentos de fls. 08.

<sup>4</sup>Recebido pela Concessionária em 05/09/12.

<sup>5</sup>Fls. 12: Primeira resposta: 30/11/2011 - Em resposta a sua solicitação de informação sobre o atendimento realizado pela empresa Gás Natural Serviços temos as seguintes esclarecimentos: Sendo a GNS uma empresa privada e independente, sempre que há uma reclamação na AGENERSA, que nos seja encaminhada, sobre uma atividade executada por ela, fazemos a intermediação visando, tão somente, atender a solicitação dessa autarquia e os interesses dos usuários de gás canalizado. Porém, é importante deixar claro que o usuário é diretamente atendido pela GNS, que nos envia uma resposta sobre o caso questionado. Assim, em deferência ao usuário e à AGENERSA, repassamos para essa Agência a resposta dada pela empresa que prestou o serviço por livre escolha do cliente. No entanto, desde já ressaltamos, que podemos não deter completa informação sobre as operações dessa empresa, uma vez que a mesma atua de forma independente e amparada no princípio da livre iniciativa. Feitos tais esclarecimentos, informamos que, no caso solicitado, a resposta ao questionamento fornecida pela GNS é a seguinte: "o serviço foi realizado no dia 10/10/11."

Fls. 14 - ORDEM DE SERVIÇO DA CEG: Dt. Início Visita/Exec: 10/10/11 - 13:20; Dt. Fim Visita/Exec: 10/10/11; Área Responsável: GNS; Empreiteira: Fix master do brasil serviços tecnicos LTDA-ME; D. Agendamento: 10/10/2011; Dt. Solicitação: 03/10/2011; Situação: Realizado.

Fls. 15/16 - Certificado de Inspeção / Informe de Defeitos nas instalações a gás individuais. (FIX MASTER DO BRASIL SERVIÇOS TÉCNICOS LTDA)

<sup>6</sup>Recebido pela Concessionária na mesma data.

<sup>7</sup>Protocolizada nesta AGENERSA na mesma data.

<sup>8</sup>Recebido pela Concessionária na mesma data.



contendo as gravações telefônicas de todos os atendimentos feitos a esse cliente desde seu 1º contato com essa Concessionária." (destaque no original)


Em 24/09/2012, a CEG protocoliza nesta AGENERSA a correspondência DIJUR-E-1892/12, de 24/09/2012, na qual reitera as informações prestadas através da carta DIJUR-E-1834/12, bem assim ressalta, mencionando esta Autarquia, que "(...) não cabe a mesma[s] fiscalizar ou regular serviços prestados por empresas particulares, sujeitos, portanto ao regime da livre iniciativa, devendo se ater a análise de serviços eventualmente prestados pelas Concessionárias"; acrescenta que "(...) o cliente foi diretamente atendido por empresa particular, de modo que não houve nenhum atendimento prestado pela Concessionária no que tange a reclamação objeto do presente processo."

Às fls. 20v, consta manifestação da CAENE ressaltando o não atendimento "(...) por parte da Concessionária, em fornecer a gravação de atendimento feito à cliente em questão."; aduz que "A CEG informou que a GNS atendeu a cliente em 10/10/2011 quando o pedido da cliente foi [em] 04/10/2011."; entende que "(...) foram contrariadas as seguintes cláusulas contratuais: i) Anexo II - Prazos de Atendimento aos Usuários (as) Serviços Obrigatórios - atendimento de emergência (2horas); ii) Cláusula 1ª, §3º, Cláusula 4ª - Parágrafo 1º - Item (M)."

Conforme despacho de fls. 21v, o presente processo foi encaminhado à Ouvidoria com solicitação de que "(...) entre em contato com a usuária, indagando-lhe se a questão já foi solucionada ou, caso não tenha sido, quais as providências adotadas pela Concessionária nesse sentido."<sup>9</sup>

Às fls. 24, a Ouvidoria despacha informando que "(...) em contato telefônico com a Sra. Thais Gonçalves Brandão, em 19/10/12, (...) confirmei as informações prestadas pela CEG em novembro/2011, de que ela foi atendida e teve seu problema solucionado."

<sup>9</sup>À fls. seguinte, 22, consta a CI AGENERSA/ASSESSORIA/SECEX Nº. 263, de 26/09/2012, através da qual a Secretaria Executiva encaminha ao Gabinete da ex-Conselheira Darcília Aparecida da Silva Leite cópia da DIJUR-E-1888/12 - fls. 23 - na qual a CEG solicita cópia do presente processo. À mesma folha, *in fine*, consta despacho autorizando tal providência.







Provocada através do despacho de fls. 24v, a Procuradoria, às fls. 25/29, expede o Parecer 1241/2012 -EVB-Procuradoria<sup>10</sup> através do qual, após breve relato, assevera que "(...) Não obstante estarmos alinhados que a GNS quando atua unilateralmente, pode ser enquadrada como Empresa de Direito Privado e como tal, não pode ser regulada pela AGENERSA, na verdade em vários processos instaurados na AGENERSA, inclusive, como esse, onde há indicação da Empresa GNS pela Concessionária CEG para a realização de trabalhos, isto é: compra, instalação ou assistência técnica em equipamento a gás, autoriza-nos, no nosso entender, tratar essa empresa como terceirizada da Concessionária CEG.", que "(...) a CEG confirma que a GNS pertence ao mesmo grupo econômico Gás Natural Fenosa e que existe parceria entre as empresa, afirmando ainda que os usuários autorizam, em suas faturas, a cessão dos créditos da GNS para a Concessionária.", aduz que "(...) existem documentos comprobatórios do acima assinalado, não se limitando pois a empresa GNS a limitar seu vínculo à Concessionária CEG ao sistema de cobrança.", entende que " A alegação da Concessionária de que a GNS presta serviços não regulados deixa de existir diante da previsão de tais serviços no Anexo II, Parte 2, item 13, alínea B, do Contrato de Concessão, em especial quanto aos serviços de assistência técnica em aparelhos residenciais e comerciais no prazo de 48 horas."<sup>11</sup>; registra que "(...) não

<sup>10</sup>Da lavra de Edson Vaz Borges, com o "de acordo" do então Procurador-Geral, Dr. Luis Marcelo M. Nascimento.

<sup>11</sup>A esse respeito, destaca: " Tais serviços encontram-se previstos no Contrato de Concessão, letra B, Parte 2, Anexo II, dentre os Serviços Opcionais (condicionados à aceitação do consumidor), motivo pelo qual a concessionária deve oferecê-lo, **pois a opção prevista dirige-se ao usuário.** Recorremos, uma vez mais, ao Voto da Ilustre conselheira Darcília Leite-, fartamente citado nos documentos pertinentes ao assunto -Voto - Processo nº. E-12/020.514/2011- 24/05/2012-

"(...) em que pese o fato de a assistência técnica em aquecedores não constituir serviço público, nem tampouco prejudicar sua prestação, verifica-se que, na hipótese vertente, sendo sido solicitado à Concessionária- que, por disposição contratual, constante no Anexo II- Requisitos de Qualidade e segurança dos Serviços, parte 2- Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento, Item 13-Prazo de Atendimento aos Usuários, letra B- Serviços Opcionais (condicionados à aceitação do consumidor), deve prestá-lo em 48 horas(quarenta e oito) horas- impõe-se a atuação desta AGENERSA na sua função fiscalizadora, já que tem a atribuição legal de zelar pelo cumprimento dos termos lá dispostos. Isto porque as metas de qualidade e segurança, estabelecidas no anexo II do contrato de Concessão celebrado com a CEG, constituem um dos pontos mais relevantes do serviço concedido (...)"

"Assim, no caso em exame, é possível inferir o descumprimento por parte da CEG da obrigação contratual de prestar um dos serviços Opcionais (condicionados a aceitação do consumidor), qual seja, o de assistência técnica em aparelhos residenciais e comerciais no prazo de 48 horas, tendo em vista ter sido compactuado(...)"

Assim, a premissa levantada no item (f) do documento apresentado pela Concessionária CEG, (Proc. Nº. E-12/020.523/2011), fls. 91, é explicativa do ponto de vista de sua **aceitação**, lembrando que, se a AGENERSA deve se resumir, exclusivamente, à fiscalização do cumprimento dos prazos estabelecidos, é de se presumir a **existência** de serviços.

**Fls.91.**

*[assinatura]*

pode querer, a Concessionária CEG, promover alteração unilateral do Contrato de Concessão, prerrogativa conferida somente à Administração Pública.”, cita que “(...) Não se tem aqui a intenção de obscurecer o artigo 11 da lei 8.987/95, que autoriza ao concessionário o exercício econômico, concomitante ao serviço público delegado, o que quer se provar é que entendemos haver responsabilidade solidária entre a concessionária CEG e a empresa GNS, no presente caso.”; entende que “(...) somente enquanto a referida empresa exerce suas funções individualmente, não em solidariedade com a Concessionária CEG, é que podemos conceituá-la como empresa de direito privado.”; pontua que “(...) em todos os processos que aqui tramitam, a GNS atua em solidariedade ou mesmo, como terceirizada da Delegatária, o que obviamente registra sua dependência com relação à Concessionária CEG.”; lembra que “(...) segundo o Contrato de Concessão, a vistoria em instalações internas é um serviço obrigatório da Concessionária CEG, tratando-se na verdade de prestação de serviço público. A empresa GNS presta um serviço obrigatório pela Concessionária CEG, este em regime de monopólio. **Como pode então, a Concessionária CEG tentar afastar sua responsabilidade em casos de má prestação por parte da empresa GNS?**”; frisa que “(...) se, a GNS atua como indicada da Concessionária CEG, toma-se claro a terceirização dos serviços, bem como há de se lhe atribuir responsabilidade pela má execução dos serviços.<sup>12</sup>”; salienta que “(...) a concessionária CEG é responsável pela inadequada prestação de serviços públicos prestados pela empresa GNS, ou qualquer outra empresa que preste igualmente tais serviços de parceria, preposição, terceirização e afins quando isso ocorrer.”<sup>13</sup>; ilumina que “(...) Não há contestação

**(f) caso se admita, por mero exercício argumentativo, a legitimidade da atuação da AGENERSA relativamente às atividades elencadas no grupo “b” do dito Anexo 2, esta deverá se resumir, exclusivamente, à fiscalização do cumprimento dos prazos estabelecidos.”**

<sup>12</sup>Faz referência ao art. 22 do Código de Defesa do Consumidor: “os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias ou permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento são obrigados a prestar serviços adequados, eficientes e, quanto aos essenciais, contínuos.

<sup>13</sup>E continua: “ Citamos ainda o Voto da ilustre Conselheira Darcilia Leite- Voto- processo nº. E- 12/00.514/2012-Fls.13 de 16.

“Aqui, por oportuno trago à baila lição do já citado doutrinador Marçal Justen Filho, quando explica que não obstante o exercício de tais atividades empresarias - conexas, acessórias ou subsidiária- serem regidas pelo Direito Privado, e portanto subordinarem-se ao princípio da livre iniciativa, o concessionário, em razão de sua condição de delegatário do serviço, o desempenha em situação de vantagem.

“A relação material (econômica) entre o serviço público e a atividade econômica reduz-se numa vantagem específica para o explorador do serviço público.Há possibilidade teórica de idêntica atividade ser desempenhada por qualquer particular, mas não nas mesmas condições em que se encontra o prestador de serviço.”

Ora, considerando que a CEG presta serviços concedidos em regime de monopólio, e que essa concessionária, de quem se pressupõe a expertise, indica uma determinada empresa para prestação de



quando às atividades da GNS são exploradas em regime da livre iniciativa e sob regime de jurídico de direito privado. O que se contesta é que tal fato não ocorre quando a GNS atua em parceria com a Concessionária CEG, como compra, instalação ou assistência técnica em equipamento de gás, e não só na realização de cobrança por meio de [de tais] contas de consumo de gás.; entende que "(...) quando a referida empresa atua solidariamente com a Concessionária CEG (...) não há como tirar a responsabilidade da Concessionária CEG em relação à empresa GNS."; conclui corroborando "(...) com a manifestação da CAENE, de fls. 24v, inclusive quanto à aplicação das penalidades ali dispostas."

Na data de 12/11/2012, são encaminhadas à Usuária<sup>14</sup> e à CEG<sup>15</sup> cópia integral deste feito, comunicada a conclusão de sua instrução e assinado o prazo de 10 (dez) dias para a apresentação de razões finais.

Em 22/11/2012, a CEG protocoliza nesta Agência Reguladora a correspondência DIJUR-E-2307/2012, através da qual ressalta que "(...) a empresa GNS, apesar de pertencer ao mesmo Grupo Econômico da Concessionária CEG, é uma empresa privada (...), exerce uma atividade econômica notabilizada pela Constituição Federal no âmbito da livre iniciativa com gestão totalmente independente da citada concessionária, sendo a prestação de seus serviços uma opção do consumidor."; observa que "(...) a empresa GNS presta serviços não regulados, de modo que os mesmos fugiriam do escopo de regulação dessa Agência, que é o serviço de distribuição de gás canalizado no Estado do Rio de Janeiro."; frisa que "(...) qualquer prestadora de serviços técnicos **atua como terceirizada da CEG somente quando contratada por esta Concessionária para prestar serviços em seu lugar e não quando o particular contrata diretamente com essas empresas prestadoras de serviços.**"; reitera que "(...) a GNS é uma empresa parceira e, sendo assim, sempre que há registro de uma reclamação de cliente na Ouvidoria desta Agência sobre os serviços prestados pela aquela empresa, a Concessionária, por mera liberalidade, realiza uma intermediação visando sempre a satisfação de seus clientes."; conclui

serviços de assistência técnica, não é demais concluir a vantagem auferida pela GNS, diga-se, às custas da Concessão".

<sup>14</sup>Mediante E-mail AGENERSA/ASSESS/DL nº. 136, de 12/11/2012 - fls. 30, cujo recebimento foi acusado na mesma data - fls. 31.

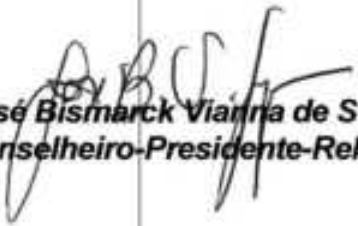
<sup>15</sup>Mediante Ofício AGENERSA/DL nº. 126, de 12/11/2012 - fls. 32, recebido pela CEG na mesma data.



aduzindo que "(...) não é do escopo da AGENERSA tratar de reclamações referentes aos serviços prestados pela GNS, que não é Concessionária, atuando no regime de livre concorrência, pelo que deve o presente processo ser arquivado."

Em Reunião Interna de 06/12/2012, o presente processo foi redistribuído a minha Relatoria.

**É o relatório.**

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

**Processo nº.:** E-12/020.459/2012.  
**Data de autuação:** 06/08/2012.  
**Concessionária:** CEG.  
**Assunto:** Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA –  
instalação de gás/vazamento. Ocorrência 525.528.  
**Sessão Regulatória:** 19/12/2012.

### VOTO

Trata-se de processo instaurado para análise da reclamação nº. 525.528, realizada na Ouvidoria desta AGENERSA, em 06/10/2011, por Thais Gonçalves Brandão, usuária do serviço concedido à CEG, através da qual narra, em suma, que "(...) havia um vazamento de gás e fez contato com a CEG, e foi agendado para o dia 04/10 para verificação, mas até o presente momento nada aconteceu." e que "Ao fazer novo contato foi reagendado para o dia 11/10."

Como tese de defesa a Concessionária argumenta que o serviço foi contratado pela reclamante diretamente à empresa GNS, de quem é "parceira" e que "(...) presta serviços não regulados, de modo que os mesmos fugiriam do escopo de regulação dessa Agência."

Diante de tal alegação, percebe-se que a Concessionária, quer fazer crer, tratar-se de serviço de assistência técnica executado pela GNS, eis que, se assim fosse, e por se tratar de serviço alheio ao objeto da Concessão, suposta má prestação do mesmo passaria ao largo da competência regulatória desta AGENERSA.

Deve-se atentar, no entanto, que quando do chamamento à Concessionária a reclamante informou, genericamente, sobre suspeita de vazamento de gás, sem, portanto, apontar sua exata localização.

Assim, ao ser contatada por usuário para verificação de possível vazamento de gás, deveria a Concessionária prestar atendimento emergencial em redes e cabines, no prazo máximo de 02 (duas) horas, conforme disposto no Anexo II, Parte 2, item 13-A do Contrato de Concessão.

Isso porque, em homenagem ao Princípio da Segurança ao qual está adstrita a CEG, em casos de chamamentos por suspeita de escapamento de gás, a incerteza quanto a localização e até mesmo quanto à sua ocorrência, não a eximem de



atuar de maneira emergencial, a fim de, assim, evitar possíveis consequências gravosas.


Nessa esteira de raciocínio, pode-se afirmar ser irrelevante à conclusão de responsabilidade pela demora em baila, se o serviço foi prestado pela própria CEG ou se pela GNS, uma vez que, mesmo na hipótese de execução pela empresa "parceira", o fez na qualidade de terceirizada, portanto em nome e sob responsabilidade da Concessionária.

Foi considerando isso que a CAENE entendeu violado o "Anexo II, Prazos de Atendimento aos Usuários(a) - Serviços Obrigatórios - Atendimento de Emergência (...)", conclusão com a qual me alinho, devendo-se considerar, para tanto, que conforme consta dos autos a solicitação da reclamante à Concessionária data de 04/10/2011 e o respectivo atendimento somente ocorreu em 10/10/2011, espaço de tempo, portanto, muito superior àquele de 02 (duas) horas expressamente disposto no Contrato de Concessão.

Diante do exposto, sugiro ao Conselho-Diretor:

- 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, em razão da não observância ao prazo de 2 (duas) horas para "atendimento emergencial em redes e cabines", conforme disposto no Anexo II – Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 – Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento, item 13 – Prazo de Atendimento aos Usuários, letra A – Serviços Obrigatórios, do Contrato de Concessão;
- 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**

**AGENERSA**

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

Serviços Público Estadual

Processo nº E-12/020.459/2012

Data 06/08/12 Fls.: 45

Rubrica: [assinatura]



DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1918

DE 19 DE DEZEMBRO DE 2012.

**CONCESSIONÁRIA CEG - Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA - instalação de gás/vazamento. Ocorrência 525.528.**

**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-12/020.459/2012, por unanimidade,

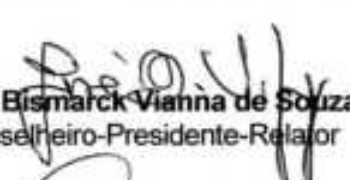
**DELIBERA:**

**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, em razão da não observância ao prazo de 2 (duas) horas para "atendimento emergencial em redes e cabines", conforme disposto no Anexo II – Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 – Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento, item 13 – Prazo de Atendimento aos Usuários, letra A – Serviços Obrigatórios, do Contrato de Concessão.


**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** - 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