

# DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1427

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO

DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

ATO DO CONSELHO DIRETOR

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1427

DE 19 DE DEZEMBRO DE 2012

**CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA Nº 530636 - DEMORA NA LIGAÇÃO DE GÁS.**

O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº E-12/020.436/2012, por unanimidade,

**DELIBERA:**

**Art. 1º** - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,0001 % (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 16, I e 17, VI, todos da Instrução Normativa nº. 001/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento da cliente.

**Art. 2º** - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

**Art. 3º** - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 19 de dezembro de 2012

**José Bismarck Vianna de Souza**

Conselheiro-Presidente

**Luigi Eduardo Troisi**

Conselheiro

**Moacyr Almeida Fonseca**

Conselheiro-Relator

*Processo nº.:* E-12/020.436/2012  
*Autuação:* 12/07/2012  
*Concessionária:* CEG  
*Assunto:* Ocorrência nº 530636 - Demora  
na ligação de gás.  
*Sessão Regulatória:* 18 de Dezembro de 2012

## RELATÓRIO

O presente Processo Regulatório foi iniciado através da CI CAENE nº. 170/12, de 27/07/12, em razão da CI OUVID N°. 119/2012, que trata da ocorrência de nº. 530636 e tem por finalidade avaliar a reclamação da cliente da Concessionária CEG.

Na mesma comunicação interna, a Ouvidoria desta Agência informa que "(...) Venho solicitar orientações de como proceder com relação à ocorrência nº 530636, que foi enviada à CEG em 18 de junho de 2012 para tratar de reclamação sobre demora na ligação de gás na residência do porteiro do Condomínio Santo Antônio, solicitada pela Sr<sup>a</sup>. Sandra Maria Vasconcelos desde maio/12". Acrescenta a Ouvidoria que "(...) No dia 27/07/12, recebi resposta da CEG informando que a 1ª solicitação ocorreu em 10/05/12, que o gás foi liberado em 04/07/12 e que não tinham outras informações sobre o tema".

Conclui a Ouvidoria que "(...) Diante do exposto, encaminho a presente para apuração de possível descumprimento ao Contrato de Concessão no que diz respeito ao prazo para atendimento de uma solicitação de ligação de gás".

Para instrução do presente Processo Regulatório, os autos foram encaminhados, em 01/08/12, pela Secretaria Executiva à CAENE/OUVIDORIA, para ciência e pronunciamento.

Expedido Ofício CAENE nº 151/12, de 03/08/12, à Concessionária, solicitando pronunciamento em relação à Ocorrência 530636 aberta em nossa Ouvidoria.

Pela Resolução do Conselho-Diretor N°. 314, de 08/08/12, conforme sorteio em Reunião Interna, o processo foi distribuído para a minha relatoria e encaminhado ao meu gabinete.

Às fls. 12/14, foi acostado ao processo a correspondência DIJUR-E-1433/2012, de 06/08/12, da Concessionária, em resposta ao ofício CAENE nº. 151/12, informando que:

"(...) **Primeira reclamação -18/6 -- OFGAN/AGENERSA:** Cliente é síndica e reclama que solicitou a instalação do gás no apartamento do porteiro do prédio em maio e até hoje a Ceg ainda não foi ao local. Solicita providências.

*[Assinatura]*

**"(...) Complemento Primeira reclamação:** 3/7 -OCORRÊNCIA 530636 SRA. SANDRA, SÍNDICA DO PRÉDIO, FEZ UMA SOLICITAÇÃO DIA 10/05/2012 E ATÉ A DATA PRESENTE NÃO FIZERAM A VISTORIA. SOLICITA PROVIDÊNCIAS.

**"(...) Primeira Resposta - 26/7 -** Para: 'Maria Clara Canedo'  
Informamos que a 1º solicitação do cliente foi realizada no dia 10/5/2012. Conforme informação do setor responsável, o fornecimento de gás foi liberado de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP) no dia 4/7/2012".

A Câmara Técnica de Energia desta Agência, em seu parecer, informou que "(...) Em atenção ao Ofício CAENE N°151/12, de 03/08/12 (às fls.07) a Concessionária enviou a correspondência DIJUR-E- 1433/2012, de 06/08/12,(às fls. 12 a 14) em resposta: "Cliente 7833332- Ocorrência 530636- 26/07/12: Informamos que a 1ª solicitação do cliente foi realizada em 10/05/12. Conforme informação do Setor responsável, o fornecimento de gás foi liberado de acordo com as Normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP), no dia 04/07/12, ressaltamos que a Companhia não tem outras informações a respeito do tema. Anexa a Tela de Colocação em Carga e as Informações de colocação em carga".

Por fim, conclui a CAENE que "(...) Diante do exposto acima a Concessionária descumpriu a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º além do Anexo II, Parte 2, Item 13 A-corte/religação e vistoria de instalações internas, ambos do Contrato de Concessão".

Remetidos os autos à Ouvidoria desta Agência, em 24/08/12, para que essa serventia contate a cliente para obter informações a respeito da existência de alguma pendência resultante da sua reclamação e se a mesma encontra-se satisfeita com os serviços prestados pela Concessionária.

Às fls. 16, a Ouvidoria desta Agência ofereceu seu parecer, registrando que "(...) em contato telefônico com a Srª. Sandra no dia de hoje, confirmei que o problema já está solucionado".

Em 27/08/12, o processo foi enviado à Procuradoria desta Agência, por intermédio de minha assessoria, solicitando seu pronunciamento.

Às fls. 18, a Procuradoria desta Agência despacha os autos à Ouvidoria, informando que "(...) Em consonância com os documentos acostados nos autos ( fls.03, 04 e 15), não se verifica com clareza se a ocorrência nº 530636 se refere à instalação- execução de ramal de rede ou religação em instalação existente. (...) Dessa forma, em homenagem aos princípios da segurança jurídica e verdade material, esta Procuradoria roga esclarecimentos a respeito do alcance da citada ocorrência, uma vez que as situações apontadas envolvem prazos contratuais distintos".

Em 31/08/12, a Ouvidora desta Agência despacha os autos à Procuradoria, esclarecendo que "(...) em contato com a Ouvidoria da CEG (OFGAN) no dia de hoje, fui informada de que, para a residência do porteiro do condomínio, não houve necessidade de construção de ramal, mas apenas de instalação de medidor".

Remetidos os autos à CAENE, em 04/09/12, em razão do pronunciamento da Procuradoria e, posteriormente da Ouvidoria, solicito pronunciamento referente aos novos esclarecimentos.

Em 17/09/12, foi acostado ao presente processo o despacho da CAENE informando que "(...) no parecer emitido por esta CAENE, às fls.15, é apontado o Descumprimento do Anexo II - Parte 2, Item 13A - corte/religação e vistoria de instalações internas, com base do relato da Ouvidoria, através da CI 119/2012, de 27/07/12, houve demora no atendimento pela Concessionária, de ligação de Gás na residência do porteiro do prédio - Condomínio Stº. Antônio". Acrescenta que "(...) não houve necessidade de construção de ramal, apenas com a aprovação da CEG das instalações internas do cliente, p/a instalação do Medidor e liberação do fornecimento de Gás. Corroboramos o parecer desta CAENE, às fls.15".

Às fls.21, a Procuradoria desta Agência ofereceu seu parecer registrando que "(...) Versa os autos sobre a ocorrência nº. 530636, registrada na Ouvidoria da AGENERSA, fls.2, que consiste na demora da ligação de gás na residência do cliente" e "(...) Pronuncia-se a Concessionária CEG (...), dizendo que o gás foi liberado de acordo com o RIP, em 4/7/2012".

Acrescenta a Procuradoria que o "(...) Órgão Técnico da Agência Reguladora, em seu parecer de fls.15, após breve relato do acontecido, afirma que houve descumprimento do Contrato de Concessão, na Cláusula 1ª, § 3º, além do Anexo II, parte 2, item 13-A-corte/religação e vistoria das instalações internas. (...) Visto isso, após compulsarmos os autos administrativos, verificamos que, face à documentação acostada ao processo, que cabe razão à CAENE em seu parecer, inclusive quanto aos descumprimentos assinalados".

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/MF nº. 128/12 em 01/10/12, para a Concessionária apresentar suas considerações finais.

Em 11/10/12, foi acostado ao processo correspondência da Concessionária CEG DIJUR-E-1992/12, de 11/10/12, apresentando suas considerações finais, informando que "(...) Trata-se de processo regulatório instaurado para tratar de reclamação registrada pela Sra. Sandra Maria Vasconcelos, por meio da qual o mesmo alega ter solicitado a ligação de gás na residência de porteiro do seu prédio, em 10/05/2012, entretanto, a mesma não teria sido atendida pela Concessionária" e que "(...) o fornecimento de gás (...) foi liberado, (...) em 04/07/2012".

Sustenta a Concessionária que "(...) não devem restar olvidados que, ainda que atendam ao princípio da discricionariedade, o mérito de ponderação da imputação ou não de eventual sanção há de ser observado sob a luz dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade" e "(...) infere-se que no caso em tela se mostra deveras razoável consignar que, já tendo sido atendida a solicitação da cliente, logo, cumprido o interesse público da prestação do serviço".



Por fim, requer o arquivamento do processo, "(...) sem a aplicação de qualquer sanção em desfavor desta Concessionária reservando-se ao direito de, em caso de mera eventualidade, assim não entender este e. Conselho Diretor, logo, sendo ultrapassados os argumentos esposados, (...) apontar a sanção de advertência como medida bastante de admoestação em desfavor desta Concessionária, para tanto, sopesando em fato da cliente já se encontrar devidamente atendida em seu pleito".

É o relatório.

  
**Moacyr Almeida Fonseca**  
Conselheiro-Relator

*Processo nº.: E-12/020.436/2012*  
*Autuação: 12/07/2012*  
*Concessionária: CEG*  
*Assunto: Ocorrência nº 530636 - Demora*  
*na ligação de gás.*  
*Sessão Regulatória: 19 de dezembro de 2012*

### VOTO

Trata-se de Processo Regulatório iniciado em razão da Ocorrência registrada sob o nº. 530636 e tem por finalidade avaliar a reclamação da cliente, Sr<sup>a</sup>. Sandra Maria Vasconcelos, em face da Concessionária CEG.

Conforme síntese do histórico de atendimento, a cliente é síndica do Condomínio Santo Antônio e reclama da demora na ligação de gás na residência do porteiro, solicitada desde maio/2012.

Segundo informações apresentadas pela Concessionária à Ouvidoria, o gás foi liberado em 04/07/12, fato este confirmado através de contato telefônico com a Sr<sup>a</sup> Sandra e que o problema já está solucionado.

A Câmara Técnica de Energia desta Agência, em seu parecer, informa que a 1<sup>a</sup> solicitação da cliente foi realizada em 10/05/12 e que conforme informação do Setor responsável, o fornecimento de gás foi liberado de acordo com as Normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP), no dia 04/07/12.

Por fim, a CAENE ressalta que a Concessionária descumpriu a Cláusula 1<sup>a</sup>, Parágrafo 3<sup>o</sup>, além do Anexo II, Parte 2, item 13 A<sup>1</sup> - corte/relição e vistoria de instalações internas, ambos do Contrato de Concessão.

A Ouvidoria desta Agência, atendendo a solicitação da Procuradoria, entrou em contato com a Ouvidoria da CEG para saber se a ocorrência se refere à instalação-execução de ramal de rede ou reliação em instalação existente, porém a Concessionária informou que "(...) não houve necessidade de construção de ramal, mas apenas de instalação de medidor".

*[Assinatura]*

#### <sup>1</sup> - PARTE 2 - SERVIÇOS AOS USUÁRIOS / PRAZOS DE ATENDIMENTO

##### 13. Prazo de Atendimento aos Usuários

###### A. Serviços Obrigatórios

- ◆ colocação/retirada/substituição de medidores, 24 horas;
- ◆ entrega de 2<sup>a</sup> via de conta, 24 horas;
- ◆ entrega de declaração negativa de débito, imediato;
- ◆ orçamento de ramal, 72 horas;
- ◆ corte/relição em instalações existentes, 24 horas;
- ◆ verificação de leitura e consumo, 72 horas;
- ◆ aprovação de projetos de instalações internas, 72 horas;
- ◆ **execução de ramais, 30 dias;**
- ◆ atendimento emergencial em redes, cabines, 2 horas;
- ◆ vistoria de instalações internas, 72 horas;
- ◆ aferição e emissão de laudo de medidores residenciais e comerciais, 48 horas;
- ◆ aferição e emissão de laudo de medidores industriais, 3 semanas.

A Procuradoria desta Agência, em seu parecer, corrobora com o entendimento da Câmara Técnica de Energia, no sentido de aplicação de penalidade em razão dos diversos descumprimentos de prazos.

Em suas razões, a Concessionária argumenta não merecer penalidade de multa, considerando que o cliente foi atendido e, na eventualidade, a penalidade de advertência seria a mais adequada, devendo no mérito ser observado o princípio da razoabilidade e proporcionalidade.

Entendo a argumentação da Concessionária sem consistência, pois, como pode ser observado nesta Agência, diversos processos apreciados em sessões regulatórias abordam normalmente o descaso da Delegatária nas reclamações formuladas pelos clientes, situações de idêntica natureza, que traduzem comportamentos inadequados, inaceitáveis e reiterados.

Observo que o atraso no cumprimento do atendimento pela Concessionária, certamente, causou diversos transtornos à cliente, revelando manifesto vício na prestação do serviço. Frise-se que, em nenhum momento nos autos, apesar das oportunidades, a Concessionária justifica a demora em seu atendimento, bem como não se mostra razoável que se leve aproximadamente 55 (cinquenta e cinco) dias para ligação do gás da cliente, ao passo que o prazo contratual determine 24 (vinte e quatro) horas.

Pelos motivos acima elencados, e atento a todas as informações e posicionamentos de nossos órgãos técnicos, aos quais me filio, entendo que a penalidade de multa reúna fundamentos para sua aplicação, e, por isso, proponho ao Conselho-Diretor:

I - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,0001 % (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 16<sup>2</sup>, I<sup>3</sup> e 17<sup>4</sup>, VI<sup>5</sup>, todos da Instrução Normativa nº. 01/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento da cliente.

II - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Política Econômica e Tarifária e a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

É o voto.



**Moacyr Almeida Fonseca**  
Conselheiro-Relator

<sup>2</sup> - "Art. 16. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas a penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO I sempre que, sem justo motivo:

(...)

<sup>3</sup> - I. deixarem de prestar aos consumidores esclarecimentos sobre a prestação dos serviços.

<sup>4</sup> - Art. 17. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas a penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO II sempre que, sem justo motivo:

(...)

<sup>5</sup> - VI. deixarem de atingir qualquer uma das Metas de Qualidade e Segurança referidas no ANEXO II dos Contratos de Concessão, nos prazos e condições lá fixados ou em novos prazos fixados pela ASEP-RJ, aplicando-se, nesses casos, uma penalidade de multa para cada item desatendido.



**AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
ATO DO CONSELHO DIRETOR**

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1427  
DE 19 DE DEZEMBRO DE 2012.**

**CONCESSIONÁRIA CEG – OCORRÊNCIA Nº 530636 - DEMORA  
NA LIGAÇÃO DE GÁS**

**O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – AGENERSA**, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº E-12/020.436/2012, por unanimidade,

**DELIBERA:**

**Art. 1º** - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,0001 % (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 16, I e 17, VI, todos da Instrução Normativa nº. 001/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento da cliente.

**Art. 2º** - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

**Art. 3º** - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 19 de dezembro de 2012.

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

  
**Moacyr Almeida Fonseca**  
Conselheiro-Relator

  
**Luigi Eduardo Troisi**  
Conselheiro