



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO ROOSEVELT BRASIL FONSECA

Processo nº:	E-12/020.316/2012
Autuação:	31/05/2012
Concessionária:	CEG
Assunto:	Ocorrências CEG com mais de 30 dias sem resposta - período entre 01 e 31/03/2012.
Sessão Regulatória:	26 de fevereiro de 2013

RELATÓRIO

O presente processo foi instaurado em razão da CI OUVID nº. 69/2012¹, com a prestação de informações acerca da situação das ocorrências 527744, 527822, 527994, 528010, 528483 e 529108, registradas na Ouvidoria da AGENERSA no período entre 01 e 30/03/12, as quais foram respondidas em prazo superior a 30 dias.

As fls. 03/04 consta Pauta e Ata da Reunião AGENERSA/CEG, realizada em 17 de maio de 2012, na qual figuram as assinaturas do assistente da SECEX, gerente da CAENE, Ouvidora da AGENERSA, o técnico e a responsável pela OFGAN da CEG, e em relação à qual ficou acordado que as observações sobre as ocorrências acima destacadas, incluindo-se a de nº 528420², seriam devidamente acatadas e providenciadas pela parte responsável.

As referidas ocorrências tratam de diversos casos, cujos trechos e resumos, retirados dos registros efetuados na Ouvidoria da AGENERSA, seguem abaixo:

1) Ocorrência 527744

Reclamação iniciada na AGENERSA em 11/01/2012:

"Cliente informa que, desde o início de 11/2011, solicitou a religação do gás para o endereço acima (...) e " Compareceu ao Posto da Rua da Ajuda e foi informado pelo atendente de que não seria possível fazer a religação, por haver débito. O débito foi sanado. Compareceu ao restaurante a Sra. Eloisa, da área comercial da empresa Egil Serviços Técnicos Ltda., com um contrato da Companhia, que foi assinado. Foi informado de que não encontraram o registro para fazer a religação, e para obter a licença junto à Prefeitura levaria de 3 a 4 meses. Informa que a autorização que foi

¹ Fl. 02.

² Em relação a qual gestou-se erro identificado pela CEG em 08/05/2012.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO ROOSEVELT BRASIL FONSECA

dada pelo bombeiro para trocar o gás botijão para o gás de rua já expirou o prazo. Dois técnicos da empresa verificaram que as instalações estão dentro dos padrões da CEG. Cliente solicita a esta agência solução urgente do problema."

Em 10/02/2012, a Concessionária informa "(...) que o endereço em questão não possui o ramal da CEG" e aproveita "(...) para esclarecer que, de acordo com o setor responsável a previsão de início das obras é para o mês de fevereiro/2012."

Informa, ainda, em 11/05/2012, que "(...) consta no sistema que o primeiro contato do cliente com a Companhia foi no dia 11/01/2012", "a primeira vistoria no imóvel ocorreu no dia 13/01" e, "na ocasião, foi identificado a necessidade de construção de ramal. No dia 23/01, a CEG deu entrada no licenciamento junto à Prefeitura, que foi autorizada no dia 13/03/2012."

2) 527822

Reclamação iniciada na AGENERSA em 16/01/2012:

"Cliente solicitou a instalação de gás em 09/2011, compareceu um técnico e orientou que era necessário fazer uma obra conforme as exigências da CEG. A obra foi feita de forma errada e a instalação foi refeita. Comprou um aquecedor que não serviu, foi orientada a comprar um outro aquecedor da Companhia e teve que fazer uma instalação elétrica para a utilização do aquecedor. Cliente informa que realizou todos os procedimentos conforme as orientações da CEG, mas até o momento não foi realizada a instalação. Recebeu as faturas 15/01/2012 e 15/02/2012 com a cobrança do equipamento e taxa de mínima de consumo. Não concorda com a cobrança da CEG e solicita solução urgente para o problema."

Em 30/03/2012, a CEG informou que "medidor foi instalado e fornecimento liberado em outubro/2011, conforme OS em anexo" e que "nesse documento, consta a informação que o aparelho estava instalado e convertido e que o local está em obras."

Posteriormente, a Concessionária assevera, em 15/05/2012: "Informamos que a Ouvidoria da Companhia entrou em contato com a cliente (...) que informou estar com o fornecimento liberado desde o dia 09/05/2012. Esclarecemos que a cliente ficou ciente que os valores de TAXA MINIMA - CONS. ZERO referente às faturas de dezembro/2011 a maio/2012 foram cancelas. Ressaltamos que as parcelas do Custo de Inscrição parceladas em 18 vezes serão cobradas a partir da primeira fatura emitida. OCORRÊNCIA TRATADA ATRAVÉS DE PROCESSO REGULATÓRIO."

3) 527994

Reclamação iniciada na AGENERSA em 25/01/2012.

RLF



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO ROOSEVELT BRASIL FONSECA

Na ocorrência, a cliente reclama de suspeita de vazamento de gás, pois nas faturas a partir de maio/2011, passaram a constar valores excessivos de consumo. Afirma que vem tentando resolver seu problema com a CEG desde novembro/2011, quando a Concessionária indicou a GNS.

Comunica que não a informaram que se tratava de terceirizada e que dois técnicos dessa empresa realizaram visitas técnicas, em 21/10/2011 e 29/12/2011, não sendo constatado nenhum vazamento no fogão e aquecedores, mas que foi realizada a troca do medidor. Aduz que, mesmo assim, persistiu o cheiro de gás e, na medição realizada na última visita, o expert afirmou que o volume de gás que vazava estava acima do nível exigido pela CEG, razão pela qual foi sugerida uma nova instalação da tubulação de gás até o medidor. Acrescenta que, mesmo sabendo do vazamento, nenhum dos dois técnicos lacrou o gás por medida de segurança.

A usuária afirma que ficou constatado, por outro profissional contratado por ela, que o problema encontrava-se no registro do aquecedor, quando foi sanado o vazamento.

Pretende, em síntese, *"(...) o pagamento da taxa mínima da fatura do mês de outubro, uma vez que ainda não foi paga, pois estava suspensa, apesar de ter sido refaturada e parcelada em seis vezes para cobrança nos próximos meses"*, o ressarcimento do valor pago na fatura de dezembro/2011, referente à primeira visita, e o não pagamento relacionado à segunda visita técnica e lançado na conta de abril/2012.

Em 15/05/2012 a Concessionária responde, em resumo, que a GNS *"(...) é empresa privada e independente (...)"* e que, embora não detenha completa informação sobre ela, repassa o que lhe foi comunicado no sentido que: *"(...) em 21/10/11, o cliente solicitou uma visita de assistência técnica em aparelhos e, na ocasião, não foi identificado anomalias nos aparelhos de consumo. - Em, 29/12/11, a cliente solicitou uma visita de manutenção periódica, que é um serviço abrangente que realiza testes na ramificação. Nessa data, foi detectado um vazamento maior que cinco litros. - Em, 03/01, o técnico esteve no local para realizar a visita de croqui, mas o cliente estava ausente. O serviço foi remarcado para o dia 09/01, mas o cliente cancelou a visita. - Em 02/05, foi realizada uma visita de retorno para verificar se as exigências apontadas no dia 29/12, haviam sido cumpridas e mais uma vez, foi detectado escapamento na ramificação interna maior que cinco litros."*

4) 528010

Reclamação iniciada na AGENERSA em 26/01/2012.

"Cliente diz que solicitou a instalação de dois aquecedores está pagando pelo serviço porém até hoje a ceg não foi ao local iniciar o serviço e ainda diz que o



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO ROOSEVELT BRASIL FONSECA

orçamento está vencido e que a cliente teria que fazer um novo orçamento (...)” mas “(...) cliente não concorda pois já se encontra pagando pelo serviço e que a ceg tem que ir no local começar a instalação (...)”, sendo que “(...) um técnico foi ao local no dia 21/01 já querendo fazer um novo orçamento, onde cliente se negou a fazer (...)” . Solicita a esta Agência “(...) providências para seu caso.”

Em complemento à reclamação, afirma, em 08/03/2012, que contratou os serviços da CEG, e não de terceirizadas, alega que tais serviços são oferecidos em sua conta de gás, bem como não foi avisada de que deveria solicitar a instalação dos equipamentos.

Aduz, ainda, que em decorrência da demora do contato para agendamento de instalações, efetuou a ligação para o número apresentado em sua conta de gás, quando lhe informaram “(...) que deveria fazer o contato para as instalações devidas com a empresa que fez o orçamento”. Assevera que feito isso, então, agendou instalações para os dias 03/02³ e 13/02⁴, sem atendimento, concluindo que a CEG não cumpriu o prazo, tendo sido pago a ela 03 (três) parcelas.

Em resposta de 05/03/2012, a Concessionária, em resumo, informa que a GNS “(...) é empresa privada e independente (...)” e que, embora não detenha completa informação sobre ela, repassa o que lhe foi comunicado no sentido que: “a visita de venda foi realizada dia 24/09 e a entrega dos equipamentos foi dia 11/10, a cliente solicitou a instalação dia 25/11 portanto o prazo do orçamento de instalação é de 30 dias, a empresa que realizou a venda não trabalha mais com a GNS, por isso é necessário outro orçamento para outra ECC realizar a instalação. Os valores que estão sendo cobrados se refere aos equipamentos comprados o pressurizador e aquecedor”.

Repisa a CEG, em 08/05/2012, o que fora informado a esta Autarquia, e acrescenta que “conforme documento anexo, o prazo do orçamento de instalação é de 30 dias e o cliente solicitou o serviço após o prazo de garantia. Esclarecemos que, os valores que estão sendo cobrados se refere ao pressurizador e aquecedor.”.

5) 528483

Reclamação iniciada na AGENERSA em 14/02/2012.

Cliente informa que, em 03/01 compareceu à agência CEG Tijuca para solicitar a ligação do gás para o seu endereço “(...) e foi dado um prazo de 20/25 dias e até o momento não houve contato. Entrou em contato hoje solicitando o comparecimento do técnico para verificar as instalações e foi informada de que não existe rede na rua, e que deve aguardar contato da Companhia, sem prazo determinado. Cliente não concorda com o procedimento da CEG e solicita providências.”

³ Protocolo nº. 2366821763

⁴ Protocolo nº. 2368479901



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO ROOSEVELT BRASIL FONSECA

Resposta da CEG em 22/03/2012, complementada em 16/05/2012:

"Informamos que o primeiro contato do cliente com a Companhia foi no dia 03/01/12 e o imóvel foi visitado no dia 27/02", quando identificadas algumas inadequações.

A Concessionária esclarece que "(...) o endereço em questão não possui o ramal da CEG e estamos aguardando a liberação da Prefeitura para dar início as obras", bem como que "(...) a obra foi enviada para a CET-RIO no dia 09/05 e a Companhia está aguardando a liberação da mesma para dar início ao trabalho."

6) 529108

Reclamação iniciada na AGENERSA em 15/03/2012.

"Cliente informa que solicitou uma vistoria para a liberação do seu fornecimento de gás e foi informado na loja da CEG de que a cia. tem o prazo de até 90 dias para realizar a vistoria. Cliente não concorda com o procedimento e solicita providências urgentes."

Resposta da CEG em 11/05/2012:

"Informamos que, o primeiro contato do cliente com a CEG foi no dia 15/03/2012. Nessa data, o mesmo ficou ciente que o endereço solicitado não possui o ramal interno que interliga a rede de gás na rua até o medidor de consumo. Sendo necessário a construção do ramal. Esclarecemos que, foi realizado contato com o cliente no dia 08/05 e o mesmo informou que não tem mais interesse em abastecer o imóvel com Gás Natural."

7) 528420

Reclamação iniciada na AGENERSA em 13/02/2012.

Na ocorrência, cliente reclama da CEG, uma vez que sempre pagou a fatura mínima e recebeu a cobrança do mês de nov/2011 no valor de R\$ 146,66. Afirma que "entrou em contato com a CIA para reclamar e foi encaminhado pedido de desculpas, informando que houve erro na leitura e que era para desconsiderar esta fatura. Em janeiro, recebeu aviso de corte e este mês recebeu outro aviso, com a informação de que, em 72 horas, será cortado seu fornecimento de gás. Acrescenta que não recebeu fatura referente a novembro, porém as faturas de dez e jan/2012 estão pagas."

Para complementar as informações repassadas a esta Autarquia, em 15/02/2012 cliente informa que, nessa data, recebeu a conta de nov/2011 com o mesmo valor e solicita fatura com o valor correto e esclarece que já recebeu duas constrangedoras notificações de cobrança e ameaça de corte.

Rbg



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO ROOSEVELT BRASIL FONSECA

Em 15/02/2012, a CEG informa que ocorreu erro na leitura e, "(...) por essa razão, a conta foi recalculada para 13m³ e enviada para o imóvel do cliente com vencimento no dia 26/03."

No dia 16/03/2012, cliente reclama sobre a leitura do mês de março/2012, além de informar à Ouvidoria da AGENERSA que, até o momento, não recebeu a fatura corrigida do mês de novembro/2011 e, em 08/05/2012, a Concessionária responde que a conta de "(...) novembro/2011 já encontra-se paga no sistema da CEG. Porém, ao realizar o acerto da leitura, não foi feito o acerto no sistema, o que gerou acúmulo na conta 3/2012. A conta já foi refeita para 11m³, com nova data de vencimento: 26/5."

Em prosseguimento, tem-se, das fls. 05 a 28:

1) Fls. 05 a 08 - Histórico da ocorrência nº. 527744, documento referente a pedido de licenciamento na Prefeitura, com o protocolo datado de 23/01/2012, e e-mail enviado pela Ouvidoria ao cliente solicitando confirmação quanto ao atendimento da reclamação pela CEG;

2) Fls. 09 a 11 - Histórico da ocorrência nº. 527822 e e-mail da Ouvidoria à cliente com informações sobre a resposta da Concessionária CEG⁵ e solicitação sobre a confirmação do atendimento à reclamação;

3) Fls. 12/14 - Histórico da ocorrência nº. 527994;

4) Fls. 15/17 - Histórico da ocorrência nº. 528010 e e-mail enviado pela Ouvidoria à cliente com informações sobre a resposta da Concessionária CEG⁶ e solicitação sobre a confirmação do atendimento à reclamação.

5) Fls. 18 a 20 - Histórico da ocorrência nº. 528483 e e-mail enviado pela Ouvidoria à cliente com informações sobre a resposta da Concessionária CEG⁷ e comunicação de autuação do processo.

⁵ Resposta da CEG: Informa que a cliente afirmou estar com o fornecimento liberado desde o dia 09/05/2012 e que ela ficou ciente de que os valores de TAXA MINIMA - CONS. ZERO, referente às futuras de dezembro/2011 a maio/2012, foram canceladas. Ressalta a Concessionária que as parcelas do Custo de Inscrição, divididas em 18 vezes, serão cobradas a partir da primeira fatura emitida.

⁶ Resposta da CEG: A Concessionária informa que entrou em contato com a cliente para agendar nova visita, mas a mesma não desejou e informou que está com ação na justiça contra a empresa.

⁷ Resposta da CEG: Que o primeiro contato com a cliente ocorreu em 03/01/12 e o imóvel foi visitado em 27/02; que a obra foi enviada para a CET - RIO no dia 09/05 e a Companhia está aguardando a liberação da mesma para dar início ao trabalho.

Alg.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO ROOSEVELT BRASIL FONSECA

6) Fls. 21 a 28 - Histórico da Ocorrência nº. 529108 e e-mails trocados entre a Ouvidoria e o cliente, com a comunicação ao consumidor da resposta dada pela Concessionária e solicitação de confirmação do endereço do imóvel, reclamações do cliente quanto ao prazo dado pela CEG para enviar equipe a fim de realizar serviço de instalação de gás e afirmação⁸ do cliente no sentido de que embora a CEG informe a não existência de ramal, já foi realizada a ligação do gás, o relógio do seu imóvel foi instalado pela CEG e o serviço se encontra em bom funcionamento, concluindo o cliente que o pedido de suspensão da solicitação de gás é inverídico.

As fls. 29/30 constam as cópias do Ofício AGENERSA/SECEX nº. 361, que informou a Concessionária da autuação do presente processo regulatório, e da Resolução do Conselho - Diretor nº. 302, que distribuiu o feito para a minha relatoria.

Em 12/06/2012 a Ouvidoria informou que todos os reclamantes estavam cientes da abertura do processo e que inexistia informação adicional, bem assim que a ocorrência nº. 527994 continuava sem resposta da Concessionária.

As fls. 32/34 a Ouvidoria apresenta o "status" de cada uma das ocorrências, como segue:

"527744: Em contato telefônico com o Sr. Daniel em 25/07/12, confirmei que, embora ele tenha solicitado o gás para seu restaurante desde novembro/11, a liberação ocorreu somente no mês de maio/2012, e que, no momento, não há mais pendências junto à CEG.

527822: Em contato telefônico com o Sr. Marcelo (marido da Sra. Carla) em 25/07/12, confirmei que, embora o gás já tenha sido instalado em sua residência em maio/12 (solicitado desde setembro/11), o aquecedor (adquirido junto à GNS) continua sem funcionar, necessitando da assistência técnica da Companhia.

527994: Em contato telefônico com a Sra. Martha em 25/07/12, fui informada de alguns detalhes importantes de todo o ocorrido, desde o início de sua reclamação:

1) Na vistoria realizada em 29/12/11, o técnico disse que havia um vazamento, com necessidade de troca de toda a tubulação. Porém, nada disse sobre a exigência de ventilação permanente na cozinha, embora tenha registrado isso no laudo. Por isso ela não entendia por que a CEG passou a ameaçar de cortar seu fornecimento.

2) Esse mesmo técnico, que deveria ter lacrado seu gás (quando disse que havia um vazamento com necessidade de troca da tubulação), lhe orientou que fechasse o registro de seu medidor (lá no P.L.) sempre que não tivesse usando os equipamentos a gás (fogão e aquecedor).

⁸ E-mail de 14/05/2012.

pl



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO ROOSEVELT BRASIL FONSECA

3) Ao duvidar da necessidade de troca de toda sua tubulação, a cliente contratou uma empresa particular, que identificou a real origem do problema: vazamento na válvula de seu aquecedor (instalado pela CEG há 6 anos atrás). Com a simples troca dessa peça, o problema foi solucionado e suas faturas voltaram a chegar com os consumos normais. Cliente questiona como o técnico - que vistoriou todo o ambiente, inclusive o aquecedor e suas conexões - não identificou o problema, e ainda disse que era necessário a troca de toda a tubulação.

4) Por minha solicitação, a OFGAN enviou equipe da emergência ao local, que apurou um vazamento de apenas 2 litros/hora (a válvula do aquecedor já havia sido trocada), mas não lhe informou nada sobre a necessidade de aplicação de resina. Ao final da vistoria, quando leu na O.S. que a duração do teste tinha sido de 1 hora, cliente se recusou a assinar, alegando que durou apenas 10 minutos. O técnico insistiu e, como continuou não concordando em assinar, foi ameaçada de corte do fornecimento de todos os apartamentos do prédio, o que acabou ocorrendo. Até que, por volta da meia-noite, o síndico interferiu e disse que, para que os moradores não ficassem sem gás, assinaria a O.S. no lugar dela, o que a fez mudar de ideia e assinar o documento, embora tenha registrado, no verso, uma observação, relatando todo o ocorrido.

5) Cliente continua muito insatisfeita com os transtornos ocorridos. Questiona que, por um engano do técnico - que informou que o vazamento era tubulação do imóvel -, continuou recebendo faturas exorbitantes por mais tempo, até descobrir, através de empresa particular, que o problema era na válvula do aquecedor. Além disso, por causa da informação errada do técnico, a empresa particular contratada quebrou diversas partes de suas paredes à procura do escapamento, até descobrir onde ocorria o problema. Minha sugestão é que a CEG envie a Equipe Especial ao imóvel para novo Exame de Medidor, já que a emergência identificou que ainda existe um pequeno escapamento (2 litros), embora não tenha orientado a cliente a aplicar resina para o devido reparo.

528010: Não há informação nova. As fls. 35 e 36, junto emails enviados à cliente.

528420: As fls. 37 e 38, junto o histórico da ocorrência. Não consegui contato telefônico com a cliente. Enviei novo email a ela, perguntando se ainda há alguma pendência com relação ao problema ocorrido (ver fl. 39).

528483: Em contato telefônico com o Sr. Francisco (proprietário do estabelecimento) em 25/07/12, fui informada de que o gás não foi instalado até hoje no local."

À fl. 46 a CAENE solicita o envio de todos os documentos, de forma detalhada, sobre as ocorrências em exame e, pela DIUR - E - 1427/2012⁹, a CEG junta os documentos¹⁰ referentes às ocorrências 527744, 527822, 527994 e 528420 e informa que solicitou as demais ocorrências no arquivo para posterior envio.

⁹ De 03/08/2012.

¹⁰ Fls. 48 e 59.

Rbf



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO ROOSEVELT BRASIL FONSECA

Por meio da DIJUR - E - 1436/2012¹¹, a Concessionária, em complemento à anterior correspondência, envia documentos¹² relacionados às ocorrências 528010, 528483 e 529108.

Através do ofício CAENE nº. 178/12¹³, a Câmara de Energia solicita à Concessionária:

- i) Para a ocorrência nº. 527994, "(...) o número do lacre do medidor utilizado.";
- ii) Para a ocorrência nº. 527822, "(...) cópias das contas da cliente do ano de 2011 e 2012; o motivo pelo qual o aquecedor do cliente ainda está dependente de assistência técnica, com apresentação de documentos comprobatórios.";
- iii) Para a ocorrência nº. 528483, "(...) cópia da entrada do protocolo de licenciamento para execução de obras em vias públicas e cópia da fatura de fevereiro de 2005."

As fls. 75/82 constam a DIJUR - E - 1571/2012 e os documentos referentes às ocorrências 527994¹⁴, 527822¹⁵ e 528483¹⁶.

À fl. 83 consta o Ofício CAENE nº. 194/12¹⁷, pelo qual a Câmara Técnica faz nova solicitação à CEG, dessa forma:

- i) Para a ocorrência 527994, "o número do lacre do medidor utilizado referente ao certificado de inspeção realizado no dia 29/12/2011", uma vez que nessa visita constou vazão de fuga maior que 5l/h (fl. 84);
- ii) Para a ocorrência 527822, o encaminhamento dos documentos "(...) que comprovem que o equipamento do cliente está em funcionamento.";
- iii) Para a ocorrência 528483, "cópia da fatura de janeiro de 2005 ou a última fatura anterior ao ano de 2005."

Em 04/09/2012 a CEG protocola a DIJUR - E - 1677/2012, com informações e documentos solicitados pelo ofício supramencionado e, em 10/09/2012, em continuidade a correspondência citada, a Concessionária informa¹⁸, em relação à

¹¹ De 10/08/2012.

¹² Fls. 61 a 73.

¹³ Fl. 74.

¹⁴ Documentos de atendimento à urgência e informação de que "(...) emergência esteve no local e detectou escapamento menor que 2 litros/hora. Cliente assina termo de responsabilidade, porém medidor não foi lacrado. Portanto, não temos número do lacre."

¹⁵ Documentos relacionados à faturas de fornecimento de gás e com a informação de que as faturas de DEZ/2011 a MAIO/2012 foram anuladas, bem como que "(...) o aquecedor foi instalado e convertido" e que a "cliente deve entrar em contato com a autoridade do aparelho para solicitar garantia não há nenhum problema com o gás, visto que no ato da inspeção aparelho estava instalado e convertido e a 1ª queima seria feita com a Autorizada."

¹⁶ Informações, entre outras, que em 15/08/2012 o ramal já foi concluído.

¹⁷ De 03/09/2012.

¹⁸ DIJUR - E - 1436/2012, fl. 92.

PRG



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO ROOSEVELT BRASIL FONSECA

ocorrência 527994, que o atendimento foi feito pela GNS e esta, "(...) quando identificou o vazamento de 5l/h, acionou a emergência da CEG, sendo que esta, em sua medição, encontrou 2l/h e que, nestes casos, não há lacre" e, assim, "(...) não há número de lacre a ser fornecido."

Em parecer, a CAENE¹⁹ observa "(...) que em todas as ocorrências há frequentes demoras nos atendimentos, descumprindo assim, a Normativa CODIR nº 019/2011 (...)" e contrariando a Cláusula Primeira, § 3º e a Cláusula Quarta, § 1º, Item II, ambas do Contrato de Concessão, além dos descumprimentos especificados abaixo:

1) Ocorrência 527744: a CAENE aponta descumprimento dos prazos previstos no anexo II, parte 2, item 13A, uma vez que observou²⁰ demora de aproximadamente 150 (cento e cinquenta) dias "(...) desde a solicitação de fornecimento de gás até o fornecimento (...)" e atraso de 60 (sessenta) dias para a "(...) Concessionária entrar com licenciamento junto à prefeitura."

2) Ocorrência 527822: informações de que o aquecedor da cliente não está funcionando, necessitando de assistência técnica; que a Concessionária apresentou documentos que sugerem que o equipamento está funcionando; que, entretanto, em contato com a cliente, "(...) fomos informados que o aquecedor ainda está precisando de manutenção e que não houve esforço da Concessionária para solucionar o problema." A CAENE destaca, ao final, que i) a cliente solicitou a instalação de gás em setembro de 2011, afirmando que "(...) só foi colocada em carga em maio de 2012 (...)"; ii) a Concessionária apresentou documentos (fls. 55/57) e ressaltou a Câmara Técnica que as faturas de dez/2011 a maio/2012 foram anuladas, "(...) conforme pode ser visto na folha 78."

3) Ocorrência 527994: a CAENE aponta o descumprimento da "(...) NT 700 hra - parte 3 item 11.2 (...)" e da Cláusula Quarta, § 1º, item 9 do Contrato de Concessão, uma vez que a segunda inspeção foi realizada somente 137 (cento e trinta e sete) dias após a primeira, "(...) conforme pode ser visto nas folhas 52 e 77."

4) Ocorrência 528010: "não há descumprimento além dos já citados."

5) Ocorrência 528420 : "não há descumprimento além dos já citados."

6) Ocorrência 528483: a CAENE aponta que as cláusulas primeira, § 3º, e quarta, § 1º, item 13, "(...) foram negligenciadas, tendo em vista as informações contraditórias (...)" da Concessionária.

7) Ocorrência 529108: a CAENE aponta o descumprimento dos prazos previstos no anexo II, parte 2, item 13A, do Contrato de Concessão, "diante das informações contidas nas folhas 21 a 28, 40 a 45 e 68 (...)"

¹⁹ Fls. 93/94.

²⁰ A fl. 32.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO ROOSEVELT BRASIL FONSECA

Por meio da DIUR - E - 2367/12²¹, a CEG apresenta suas considerações para informar que "(...) está envidando todos os esforços no sentido de solucionar as reclamações de clientes, no que tange ao serviço de distribuição de gás canalizado, fazendo ressalva, entretanto, no que tange aos serviços prestados pela GNS, uma vez que, conforme entendimento já consolidado na AGENERSA, não cabe a esta Autarquia fiscalizar serviços prestados por particulares."

Aduz a Concessionária que todas as ocorrências de responsabilidade da CEG foram resolvidas, informando, *in verbis*:

"● Ocorrência 527744 - cliente devidamente atendido pela CEG desde maio de 2012.

● Ocorrência 527822 - cliente devidamente atendido pela CEG desde maio de 2012. No que tange a reclamação referente ao aquecedor, trata-se de reclamação referente a serviço prestado pela GNS, devendo ser tratada pelo cliente junto a esta empresa.

● Ocorrência 527944 - trata-se de reclamação referente a serviço prestado pela GNS, devendo ser tratada pelo cliente junto a esta empresa.

● Ocorrência 528010 - trata-se de reclamação referente a serviço prestado pela GNS, devendo ser tratada pelo cliente junto a esta empresa.

● Ocorrência 529108 - cliente informa às fls. 22 que já foi devidamente atendida."

À fl. 119 a CAENE²² informa que "(...) mesmo que os clientes tenham tido todas as suas reclamações solucionadas, conforme afirma a Concessionária na folha 115, ainda assim cabe a Concessionária os descumprimentos apontados (...)", razão pela qual, em resumo, a Câmara Técnica mantém o parecer constante às fls. 93/94.

A Procuradoria, em parecer, realiza breve resumo dos autos, afirma que os serviços prestados no Anexo II, parte 2, item 13B, do Contrato de Concessão, são de competência da Concessionária CEG, que os cobra em faturas de gás, e corrobora com o entendimento esboçado pela CAENE às fls. 93/94 e 119, uma vez que foram verificados descumprimentos ao instrumento concessivo.

Em 31/01/2013 a CEG apresenta suas razões finais para rebater o posicionamento da Procuradoria e, quanto ao parecer emanado pela CAENE, reiterar os argumentos "(...) previamente carreados neste processo, inclusive com o esclarecimento de que no que tange à ocorrência 527822, após o cliente ter solicitado o fornecimento de gás, lhe foi informado de que deveria adquirir o aquecedor" e, depois, "(...) após

²¹ fls. 114/115.

²² Em 12/12/2012.



Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020.336 / 2012

Data 30 / 05 / 2012 Pgs.: 152

Rubrica: RBF

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO ROOSEVELT BRASIL FONSECA

tomar ciência de que o cliente havia adquirido o aquecedor, a CEG retornou e liberou o fornecimento."

É o relatório.


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro-Relator



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO ROOSEVELT BRASIL FONSECA

Processo nº:	E-12/020.316/2012
Autuação:	31/05/2012
Concessionária:	CEG
Assunto:	Ocorrências CEG com mais de 30 dias sem resposta - período entre 01 e 31/03/2012.
Sessão Regulatória:	26 fevereiro de 2013

VOTO

O presente processo foi instaurado tendo em vista as ocorrências 527744, 527822, 527994, 528010, 528483, 529108 e 528420, registradas na Ouvidoria da AGENERSA no período entre 01 e 30/03/12, e que foram respondidas em prazo superior a 30 (trinta) dias.

Em razão disso, aliás, destaco, de início, que em todas as reclamações pôde-se verificar, dos registros realizados¹, a violação à Instrução Normativa CODIR nº. 19, uma vez que ultrapassado, em todas elas, o prazo máximo de resposta à Ouvidoria da AGENERSA, razão pela qual necessária é a aplicação de penalidade à Concessionária CEG que será, ao final, proposta ao CODIR.

No que tinge às questões apresentadas nas ocorrências em voga, passo a analisar, em relação a cada uma delas, se a conduta da Concessionária CEG ensejou em descumprimento ao Contrato de Concessão. Senão, vejamos:

1) Ocorrência 527744

Esta ocorrência, registrada na Ouvidoria da AGENERSA em 11/01/2012 pelo Sr. Daniel, cujo Cliente é o Restaurante Cristiane, inicia-se com a reclamação de demora em religação de gás, porquanto o reclamante afirma que realizou essa solicitação em novembro/2011, e que tal pleito não havia sido atendido até a data de sua reclamação nesta Autarquia.

No entanto, conforme documento que indica data de protocolo em 23/01/2012, juntado à fl. 07, a hipótese tratou de pedido de fornecimento de gás em que ocorreu a necessidade de licenciamento junto à Prefeitura para a execução de ramal, o que impõe analisar se a Concessionária violou, não o prazo para efetuar religação, mas o período

¹ Fls. 05/06; 09/10; 12/16; 18/19; 21; 37/38.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO ROOSEVELT BRASIL FONSECA

específico de 30 dias para a execução de ramais, incluído o prazo de licenciamento das municipalidades.

Nesse passo, restando incontroverso que o, agora usuário, obteve o fornecimento do serviço em maio/2012 (fls. 32 e 115) e considerando que a CEG apenas alegou constar em seu sistema que o primeiro contato do cliente se deu em 11/01/2012, tem-se como verossímeis as alegações do cliente que, por duas vezes, confirmou que havia solicitado o serviço desde novembro de 2011, constatando-se, portanto, o descumprimento do prazo previsto no Anexo II, parte 2, item 13 A do Contrato de Concessão, especificamente quanto ao período de 30 (trinta) dias para a execução de ramal.

Com efeito e conforme relatado, é certo que a CEG efetuou o pedido de licenciamento junto à Prefeitura, o que poderia eximi-la de violação ao prazo previsto no instrumento concessivo. Não obstante, a Concessionária somente o fez em 23/01/2012, aproximadamente sessenta dias depois da solicitação do serviço, verificando-se, ainda, que, após a autorização da construção do ramal pelo Município em 13/03/2012, conforme afirmado pela própria Concessionária, esta atrasou em 60 (sessenta) dias o fornecimento do serviço.

Diante do exposto, evidente é a falha na prestação do serviço e o descumprimento ao Contrato de Concessão, mormente tendo a Delegatária incorrido em mora de 180 (cento e oitenta) dias desde a solicitação do gás até o seu efetivo fornecimento, razão pela qual deve ser infligida a ela sanção que será, por derradeiro, proposta a este CODIR.

Nesse sentido e corroborado pela Procuradoria, foi o pronunciamento da CAENE, *in verbis*:

"(...) pode-se observar uma demora (...) desde a solicitação de fornecimento de gás até o fornecimento, agrava-se a isto, uma demora aproximada de 60 dias para Concessionária entrar com licenciamento junto a prefeitura. Sendo assim, podemos apontar o descumprimento dos prazos previstos no anexo II, parte 2, item 13 A."

2) Ocorrência 527822

A ocorrência em exame trata da reclamação efetuada em 16/01/2012 pela Sr^a. Carla Brandão.

Nela, a usuária reclama que solicitou o fornecimento de gás em setembro de 2011, mas até a data do registro da sua reclamação não havia sido atendida, afirmando, ainda, que havia adquirido faturas com a cobrança de aquecedor comprado da CEG e sem funcionamento, e a taxa mínima de consumo. Já com o fornecimento do serviço, a cliente reclama, em 25/07/2012 perante a Ouvidoria da AGENERSA, que o

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO ROOSEVELT BRASIL FONSECA

equipamento adquirido junto à GNS não funcionava, e que **necessitava de assistência técnica da CEG.** (meu grifo).

Da análise dos autos e cotejo das informações prestadas pela Concessionária (fls. 09² e 115) e cliente (fl. 32), verifica-se que a reclamante solicitou a instalação do gás em setembro de 2011 e somente teve seu pleito atendido em maio de 2012, mês de atendimento, aliás, confirmado por Concessionária e usuária.

Registre-se que, quanto à data do efetivo fornecimento do serviço (maio/2012), deixei de considerar os documentos apresentados pela Concessionária às fls. 55/57, que indicavam suposta colocação em carga em outubro/2011, porquanto não foram assinados pela reclamante.

Não obstante o atraso no fornecimento do serviço, não se pode imputar tal demora, com a consequente constatação de falha na prestação do serviço, à Concessionária, já que ocorreu a necessidade de realização de obras, por parte da cliente, para o fornecimento do serviço (fls. 09/10), além de não se poder extrair a data da conclusão das obras, uma vez que, em registro de 30/03/2012, consta a informação da usuária no sentido que: *"eu não posso (...) ligar o gás, a partir do momento em que não tenho a tubulação terminada."*

Ademais, a Concessionária afirma em 15/05/2012 que cancelou as faturas referentes a dezembro/2011 a maio/2012, não tendo a cliente questionado tal afirmação quando em contato com a Ouvidoria em 25/07/2012.

Entretanto, o mesmo não se pode dizer quanto à recusa da Concessionária em prestar assistência técnica em aquecedor, adquirido seja lá de qual empresa for.

Isso porque tal serviço é opcional sob o ponto de vista do usuário, que poderá optar, ou não, em solicitar a CEG para tanto. Assim, se a Concessionária for contatada para a execução de tal serviço, deverá prestá-lo em 48 horas, conforme previsto no Anexo II, parte 2, item 13 B, do Contrato de Concessão, sob pena de violação ao instrumento concessivo e aplicação de sanção.

Dessa forma, verificando-se que em 04/09/12 a Concessionária se limita a afirmar que a reclamação relacionada ao aquecedor deve ser tratada junto à GNS e não havendo informação de que esse serviço, pretendido pela usuária, foi prestado, impõe-se a penalização da Concessionária por descumprimento do prazo previsto no Anexo II,

² Resposta à Ouvidoria em 15/05/2012.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO ROOSEVELT BRASIL FONSECA

parte 2, item 13 B, do Instrumento Concessivo, violado a partir de 25/07/2012, bem como a imposição de obrigação de fazer, determinando-se que a Concessionária, imediatamente, preste o serviço de assistência técnica.

3) Ocorrência 527994

Na reclamação em voga, iniciada pela Sr^a. Martha Fontenne em 25/01/2012 na AGENERSA, atesta -se a veracidade das afirmações da usuária, conforme depreende-se da documentação de fls. 52/54 e relato da Ouvidoria (fls. 32/34), inclusive quanto à alegação de que requereu a prestação de serviço à CEG por suspeita de vazamento de gás, mas esta indicou a GNS.

Dessa forma, verificando-se que a Concessionária deveria proceder à vistoria³ quando solicitada, mormente em se tratando de suspeita de vazamento de gás, o que, frise-se, ficou constatado, mas se recusou à prestação do obrigatório serviço, efetivamente prestado pela GNS, necessária é a aplicação de penalidade à CEG, por descumprimento do estabelecido no Anexo II, parte 2, item 13 A, do Contrato de Concessão.

³ 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 2ª via de conta, 24 horas;
- entrega de declaração negativa de débito, imediato
- orçamento de ramal, 72 horas;
- corte/religação 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 e 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.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO ROOSEVELT BRASIL FONSECA

Além disso, entendo que está configurada a má prestação do serviço diante da informação da Concessionária que, sabendo de vazamento existente, afirma, em 10/09/2012⁴, que a GNS "(...) quando identificou o vazamento de 5l/h, acionou a emergência da CEG, sendo que esta, em sua medição, encontrou 2l/h e que, nestes casos, não há lacre".

É que da inspeção realizada pela GNS em 29/12/2011, quando identificou o vazamento, até a ida da CEG ao local para verificar o constatado, passaram-se 137 (cento e trinta e sete) dias, não se permitindo vislumbrar, assim, adequada prestação de serviço. Nesse sentido, destaco a manifestação da CAENE⁵, corroborada pela Procuradoria⁶, que constatou, ainda, a demora dos 137 (cento e trinta e sete) dias para a inspeção da Concessionária (fls. 52 e 77) e entendeu pelo descumprimento da NT 700bra – parte 3 item 11.2 e da Cláusula Quarta, § 1º do Contrato de Concessão, *in verbis*:

"Diante das informações contidas nas folhas 32, 33 e 52 a 54, onde a Concessionária não lacrou o cliente que apresentava em sua instalação um vazamento maior de 5l/h (...)

Agrava-se a isto a informação contida na DIJUR- E – 1746/2012, onde a Concessionária informa que a GNS identificou um vazamento de 5l/h e acionou a equipe de emergência da CEG que identificou um vazamento de 2l/h, não efetuando assim o lacre."

Por fim, devo registrar que as pretensões da usuária, já relatadas, quanto a o pagamento de fatura mínima e à devolução e não pagamento dos valores por suposta inadequação de serviço prestado pela GNS, uma vez que, segundo a reclamante, essa empresa não identificou o real motivo do escapamento de gás e isso contribuiu para perpetuar os excessivos valores de consumo, devem ser analisadas nos autos de nº E-12/020.327/2012, aberto para tratar da relação entre a Concessionária CEG e a empresa GNS.

Com efeito, não se pode, por ora, fiscalizar e penalizar a CEG por eventual serviço inadequado prestado pela GNS enquanto não decidida a questão prejudicial nos autos supracitados, razão pela qual necessária é a remessa de cópias da ocorrência em voga e dos documentos de fls. 52/54 para o processo de nº E-12/020.327/2012, com o consequente sobrestamento do pedido até a decisão nesse último feito.

⁴ DIJUR – E – 1746/2012, fl. 92.

⁵ Fls. 93/94.

⁶ Fls. 120/122.

**4) Ocorrência 528010**

Esta reclamação foi iniciada na AGENERSA em 26/01/2012 pela Srª. Ivonete de Castro.

Nela, consta a informação de que a "Cliente diz que solicitou a instalação de dois aquecedores está pagando pelo serviço porém até hoje a ceg não foi ao local iniciar o serviço e ainda diz que o orçamento está vencido e que a cliente teria que fazer um novo orçamento (...)" mas "(...) cliente não concorda pois já se encontra pagando pelo serviço e que a ceg tem que ir no local começar a instalação (...)", sendo que "(...) um técnico foi ao local no dia 21/01 já querendo fazer um novo orçamento, onde cliente se negou a fazer (...)" .

Em resposta às afirmações da cliente, a Concessionária, em resumo, informa que "a visita de venda foi realizada dia 24/09 e a entrega dos equipamentos foi dia 11/10, a cliente solicitou a instalação dia 25/11 portanto o prazo do orçamento de instalação é de 30 dias, a empresa que realizou a venda não trabalha mais com a GNS, por isso é necessário outro orçamento para outra ECC realizar a instalação. Os valores que estão sendo cobrados se refere aos equipamentos comprados o pressurizador e aquecedor".

A Concessionária acrescenta, ainda, que "conforme documento anexo, o prazo do orçamento de instalação é de 30 dias e o cliente solicitou o serviço após o prazo de garantia. Esclarecemos que, os valores que estão sendo cobrados se refere ao pressurizador e aquecedor".

Diante das informações inexatas prestadas pela Concessionária, que poderia melhor esclarecer os fatos, tem-se como verossímeis as alegações da cliente, mormente pelos documentos de fls. 61/62, dos quais se pode retirar que a reclamante contratou os serviços da CEG conforme indicou, porquanto consta na Ordem de Serviço da Concessionária a venda do equipamento pela CEG, além de existir a informação "equipamentos com instalação", depreendendo-se que a cliente adquiriu os equipamentos com o respectivo serviço de instalação.

Dessa forma, entendo pelo descumprimento contratual, por parte da Concessionária, que não cumpriu o avençado, sendo ela passível de aplicação de penalidade por má prestação de serviços, na forma do art. 19, VI, da IN AGENERSA nº. 001/2007, restando descumprida a Cláusula Primeira, § 3º, e Cláusula Quarta, § 1º, item 11 do Contrato de Concessão.

É que cabe à AGENERSA resguardar os direitos estabelecidos na lei 8078/90, assim como fiscalizar o cumprimento do Instrumento Concessivo, que impõe obrigações à Concessionária, mas que, no presente caso, entendo, não foi observado, uma vez que a CEG não executou a instalação conforme pactuado, impondo-se a ela, por isso, sanção.

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO ROOSEVELT BRASIL FONSECA**5) Ocorrência 528483**

Trata-se de analisar eventual descumprimento contratual, por parte da Concessionária CEG, quanto à reclamação iniciada na AGENERSA pela Sr. Flávia de Freitas, em nome do Restaurante Salada e Agregados a Quilo, com endereço sito na Rua Pinto de Figueiredo, 26, Sobrado - Tijuca.

Da ocorrência efetuada em 14/02/2012, na qual consta reclamação de solicitação de fornecimento do serviço de gás, bem como em observância ao constante nos autos, pôde-se extrair a má prestação do serviço pela Concessionária CEG e o descumprimento do prazo contratual a que se obrigou para a religação do gás, violando, assim, a Cláusula Primeira, §3º, do Instrumento Concessivo e o previsto no Anexo II, parte 2, item 13 A, do Contrato de Concessão.

Antes, porém, de se apontar o referido descumprimento, insta salientar que o presente caso, em verdade, tratou de perquirir a violação de prazo, só que não sob o fundamento da execução extemporânea de ramal.

Com efeito, a CAENE explica, às fls. 93/94, que *"Conforme pode ser visto na fl. 18, a Concessionária informa que, para o endereço em questão, não há ramal, bem como, estariam aguardando a liberação da prefeitura. Já de acordo com a DLJUR - E - 1436/12, folhas 60 à 73, a Concessionária informa que o cliente tinha sido baixado, em 2005, por estar em débito, assim, para efetivar a contratação do mesmo teria que liquidar a dívida. Pela DLJUR - E - 1677/12, folhas 85 a 91, pode-se verificar que o endereço para onde foi feita a solicitação de fornecimento de gás é o mesmo endereço de 2005, podendo-se concluir que possivelmente não há necessidade de construção de ramal externo."*

Registre-se, ainda, que o número do processo apontado à fl. 82, com a intenção de obter a licença da Prefeitura para a obra, refere-se a endereço parecido⁷, mas não o mesmo, que o do cliente, conforme consta na ocorrência, ressaltando-se que, ainda que de execução de ramal se tratasse, a Concessionária teria incorrido em mora por desrespeito ao prazo estabelecido no Instrumento Concessivo.

Nesse passo, e em análise ao constante nos autos, portanto, verifica-se que a Concessionária descumpriu o prazo de 24 horas para religar o gás, porquanto confessa que o cliente solicitou o serviço em 03/01/2012⁸ e, até a presente data, não sem notícia

⁷ Assim consta: *"Rua Pinto de Figueiredo nº ao número 26 sob. com travessia"*, não se tratando, portanto, do número 26, endereço da cliente.

⁸ Fls. 18/19.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO ROOSEVELT BRASIL FONSECA

do atendimento do pleito, conforme se depreende do despacho da Ouvidoria (fls. 32/34)⁹ e de resposta da Concessionária na DIJUR - E - 2367/2012 (fls. 114/115)¹⁰.

Diante do exposto, entendo pela violação da Concessionária às normas acima mencionadas.

6) Ocorrência 529108

Nesta reclamação, iniciada na AGENERSA em 15/03/2012 pelo Sr. André da Cunha, através da qual o reclamante informa que solicitou vistoria para a liberação no fornecimento de gás e não concorda com o prazo de até 90 dias que, segundo ele, lhe informaram que a Concessionária possui para realizar a vistoria, não verifiquei descumprimento do Instrumento Concessivo.

Com efeito, a CEG informa à Ouvidoria desta Autarquia que o cliente contatou a Concessionária pela primeira vez em 15/03/2012 e, sabendo da necessidade de construção de ramal para o fornecimento do serviço, o cliente comunicou, em 08/05/2012, o seu desinteresse em abastecer o imóvel com gás natural. Para tanto, exhibe, à fl. 68, os registros da Concessionária referentes ao atendimento ao cliente, emprestando veracidade às informações repassadas à Ouvidoria desta Agência Reguladora.

Dessa forma, para se ter como críveis as alegações do usuário e se constatar pelo descumprimento do Contrato de Concessão, etc, ao menos, deveria ter apontado a data do atendimento do seu pleito, quando afirmou que, embora a CEG tenha informado sobre a não existência de ramal, já foi realizada a ligação do gás, o relógio do seu imóvel foi instalado pela CEG e o serviço se encontra em bom funcionamento, bem assim que o problema não lhe atinge mais.

Entretanto, tal não ocorreu. Apesar de reiteradamente contatado pela Ouvidora desta Agência Reguladora, que o informou de sua confirmação com a CEG de que não havia "(...) qualquer ligação nova em seu nome ou CPF"¹¹ e empregou esforços na intermediação do suposto problema, com o envio de sucessivos e-mails, o reclamante

⁹ "528483: Em contato telefônico com o Sr. Francisco (proprietário do estabelecimento) em 25/07/12, fui informada de que o gás não foi instalado até hoje no local."

¹⁰ Conforme relatado, por meio da DIJUR - E - 2367/12, a CEG apresenta suas considerações para informar que "(...) está envidando todos os esforços no sentido de solucionar as reclamações de clientes, no que tange ao serviço de distribuição de gás canalizado, fazendo ressalva, entretanto, no que tange aos serviços prestados pela GNS, uma vez que, conforme entendimento já consolidado na AGENERSA, não cabe a esta Autarquia fiscalizar serviços prestados por particulares." (Meu grifo).

¹¹ Fl. 42.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO ROOSEVELT BRASIL FONSECA

apenas enviou respostas evasivas à Ouvidoria, que registravam as suas lamentações, e não quis confirmar seu endereço (fls. 21/28;40/45), não indicando, frise-se, a data em que teve seu pleito de fornecimento de gás atendido.

Posto isso, entendo que não ocorreu descumprimento ao instrumento concessivo pela Concessionária CEG com relação à ocorrência em voga.

7) Ocorrência 528420

Dos registros da ocorrência iniciada na AGENERSA em 13/02/2012 pela Sr^a. Hellyete Peregrino, pôde-se verificar sequenciais condutas desastrosas da Concessionária, seja por erro na leitura ou reiterados avisos de corte por cobranças de faturas equivocadas que, registre-se, deveriam ser desconsideradas, e foram, pela usuária.

Tais ações e posturas da Concessionária, que, conforme fl. 03, identificou seu erro, e que, segundo a reclamante, lhe impingiram constrangimento pela ameaça de corte, configura falha na prestação do serviço e descumpre, inclusive, o Código de Defesa do Consumidor, que coíbe cobrança vexatória, destacando-se, ainda, que a ameaça de corte, mesmo que não concretizada efetivamente, também viola a Lei 8987/95, que não autoriza o corte no fornecimento do serviço como meio de cobrança, mormente se indevida.

Posto isso, restou caracterizado o descumprimento do instrumento concessivo pela Concessionária, especificamente no que tange à cláusula primeira, §3º.

Diante do exposto, após fundamentadas as ocorrências acima analisadas, 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 no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA em todas as ocorrências objetos do presente feito.

Art. 2º- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0005% (cinco décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados na ocorrência 527744.

Art. 3º - 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)



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO ROOSEVELT BRASIL FONSECA

meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados na ocorrência **527822**.

Art. 4º- Determinar à Concessionária CEG que, com relação à ocorrência **527822**, preste, imediatamente, o serviço de assistência técnica descrito 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 a aceitação do consumidor), eis que a opção prevista dirige-se ao usuário.

Art. 5º- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0004% (quatro décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão e no art. 19, inciso IV da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados na ocorrência **527994**.

Art. 6º- Determinar que a SECEX remeta as cópias da ocorrência **527994**, bem assim dos documentos de fls. 52/54 para os autos de nº E-12/020.327/2012, conforme fundamentação constante no voto.

Art. 7º- 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 no art. 19, inciso IV da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados na ocorrência **528010**.

Art. 8º- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0013% (treze milésimos 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 no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados na ocorrência **528483**.

Art. 9º- Determinar que a CEG preste, imediatamente, o serviço previsto no Anexo II, parte 2, item 13 A, do Contrato de Concessão, solicitado na reclamação autuada sob o nº. **528483**, sob pena de reincidência de descumprimento.

Art. 10- Considerar que não ocorreu descumprimento do Contrato de Concessão, por parte da Concessionária CEG, em razão dos fatos apurados na ocorrência **529108**.

Art. 11- 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



Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020.316/2012

Data 31 / 05 / 2012 Fls.: 163

Rubrica Rbf

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO ROOSEVELT BRASIL FONSECA

Concessão e no art. 19, inciso IV da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados na ocorrência 528420.

Art. 12- Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPET, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº001, de 04/09/2007.

Assim voto.

Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro-Relator

**AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO
ESTADO DO RIO DE JANEIRO****ATO DO CONSELHO DIRETOR****DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 5514
DE 26 DE FEVEREIRO DE 2013****CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIAS CEG
COM MAIS DE 30 DIAS SEM RESPOSTA - PERÍODO ENTRE 01
E 31/03/2012.**

**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-12/020.316/2012, por unanimidade,

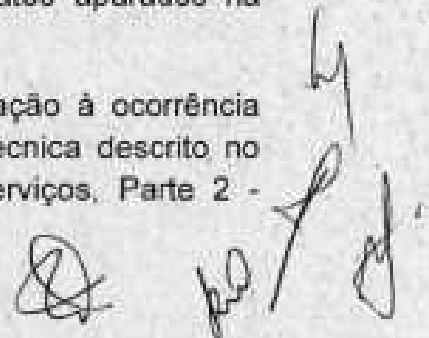
DELIBERA:

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 no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA em todas as ocorrências objetos do presente feito.

Art. 2º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0005% (cinco décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados na ocorrência **527744**.

Art. 3º - 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 no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados na ocorrência **527822**.

Art. 4º - Determinar à Concessionária CEG que, com relação à ocorrência **527822**, preste, imediatamente, o serviço de assistência técnica descrito 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 a aceitação do consumidor), eis que a opção prevista dirige-se ao usuário.

Art. 5º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0004% (quatro décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão e no art. 19, inciso IV da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados na ocorrência **527994**.

Art. 6º - Determinar que a SECEX remeta as cópias da ocorrência **527994**, bem assim dos documentos de fis. 52/54 para os autos de nº E-12/020.327/2012, conforme fundamentação constante no voto.

Art. 7º - 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 no art. 19, inciso IV da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados na ocorrência **528010**.

Art. 8º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0013% (treze milésimos 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 no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados na ocorrência **528483**.

Art. 9º - Determinar que a CEG preste, imediatamente, o serviço previsto no Anexo II, parte 2, item 13 A, do Contrato de Concessão, solicitado na reclamação autuada sob o nº. **528483**, sob pena de reincidência de descumprimento.

Art. 10 - Considerar que não ocorreu descumprimento do Contrato de Concessão, por parte da Concessionária CEG, em razão dos fatos apurados na ocorrência **529108**.

Art. 11 - 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 no art. 19, inciso IV da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados na ocorrência **528420**.

Art. 12 - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPET, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº001, de 04/09/2

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020.327/2012

Data 31/05/2012

Rubrica 165

Art. 13 - Esta Deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

Rio de Janeiro, 26 de Fevereiro de 2013

JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Conselheiro Presidente

MOACYR ALMEIDA FONSECA

Conselheiro

LUIGI EDUARDO TROISI

Conselheiro

SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA

Conselheiro

ROOSEVELT BRASIL FONSECA

Conselheiro Relator

Serviço Público Estadual
Processo nº 6-32/020-356/2012
Data 23/05/2012
Rubrica: 166