



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Processo n.º : E-12/020.381/2012.
Data de autuação: 03/07/2012.
Concessionária: CEG.
Assunto: Ocorrências registradas na Ouvidoria da AGENERSA (529956, 530314, 530596, 530662) - Demora na ligação de gás.
Sessão Regulatória: 30/04/2013.

RELATÓRIO

O processo foi iniciado pela SECEX através do REQ. AGENERSA/SECEX n.º 237, tendo em vista as CI/OUVID n.ºs 90, 91, 92 e 93/2012, onde a Ouvidoria informou a existência das ocorrências n.ºs 529956¹, 530314², 530596³ e 530662⁴, todas tratando de demora no fornecimento de gás e com *status* de aberta por período superior à 30 dias.

Às fls. 03/17, a Ouvidoria acostou aos autos, juntamente com as comunicações internas supramencionadas, cópia dos históricos de atendimento dos usuários.

¹ Fls. 03 - "Venho solicitar orientações de como proceder com relação à ocorrência n.º 529956, que foi enviada à CEG em 08 de maio de 2012 para tratar de reclamação sobre demora na ligação de gás na residência do Sr. Daniel Milton Baldin, solicitada no dia 30/04/12. No dia 08/05/12, foi informado pela Concessionária de que não havia previsão para instalação.

No dia 20/06/12, recebi resposta da CEG informando que o gás foi liberado no dia 22/05/12..."

² Fls. 05 - "Venho solicitar orientações de como proceder com relação à ocorrência n.º 530314, que foi enviada à CEG em 28 de maio de 2012 para tratar de reclamação sobre demora na ligação de gás na residência da Sra. Débora Pavan Gordonos, solicitada em 01/05/12, entre outros transtornos.

(...) Sra. Débora informa que fez vários contatos com a CEG solicitando providências, mas ninguém aparecia. Abriu 14 chamados e perdeu vários dias de trabalho, até que seu piso estufou e suas lajotas quebraram, devido ao vazamento de água. A CEG reagendou o conserto para o dia 18/05/12 e não apareceu, assim como ocorreu em 24/05/12.

No dia 18/06/12, recebi resposta da CEG informando que o gás foi liberado no dia 13/06/12.(...)"

³ Fls. 12 - "Venho solicitar orientações de como proceder em relação com relação à ocorrência n.º 530596, que foi enviada à CEG em 14 de junho de 2012 para tratar de reclamação sobre demora na ligação de gás na residência da Sra. Denise Nunes Almeida Queiroz, solicitada desde o dia 01/06/12, com três agendamentos não cumpridos (dia 01, 11 e 13/06/12).

No dia 19/06/12, recebi resposta da CEG informando que o gás foi liberado no dia 18/06/12 e que não tinham outras informações a respeito do tema.(...)"

⁴ Fls. 15 - "Venho solicitar orientações de como proceder com relação à ocorrência n.º 530662, que foi enviada à CEG em 18 de junho de 2012 para tratar de reclamação sobre demora na ligação de gás na residência do Sr. Gustavo Adolpho Vianna de Medeiros Ribeiro, solicitada desde o início de junho de 2012, sem comparecimento do técnico nos dias 06, 12 e 15/06/12. A 1ª vistoria só ocorreu no dia 20/06/12, quando foram apontadas algumas exigências.

No dia 28/06/12, recebi resposta da CEG informando sobre o ocorrido e que o gás foi liberado no dia 27/06/12.(...)"



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Serviço Público Estadual
Processo n.º E-12/020.381/2012
Data 03/07/12 Fls.: 55
Rubrica

Posteriormente, foi dada ciência da abertura do processo à Concessionária CEG⁵ e a Ouvidoria,⁶ que atualizou a situação das ocorrências em apreço e juntou cópia das comunicações, via e-mails, estabelecidas com os usuários.

Em reunião interna, através de Resolução n.º 309, de 10/07/2012⁷, o referido processo foi distribuído à minha Relatoria.

Ato contínuo, a Câmara Técnica se manifestou⁸ aduzindo:

"(...) O presente processo trata das ocorrências 529956, 530314, 530596, 530662 registradas na Ouvidoria da AGENERSA.

529956:

Em análise a folha 04:

(...) No dia 02/07/12, a Concessionária informa que foi agendada uma visita para o dia 18/05/12, contudo o atendimento não pode ser realizado, pois o cliente estava ausente. E esclarece que o fornecimento de gás foi liberado em 22/05/12 de acordo com as Normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP). Ressalta que não tem outras informações a respeito do tema.

Diante do exposto, a Concessionária descumpriu o Anexo II, Parte 2, item 13-A, corte/religação; vistoria de instalações internas, além da Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão.

530314:

Em análise as folhas:

(...) Diante do exposto, a Concessionária descumpriu o Anexo II, Parte 2, item 13-A, corte/religação; vistoria de instalações internas, além da Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão.

⁵ Fls. 18 - Ofício AGENERSA/SECEX n.º A26/11.

⁶ Fls. 19.

⁷ Fls. 30.

⁸ Fls. 50/51.



Serviço Público Estadual
Processo n.º E-12/020.381/2012
Data 03/07/12 Fls. 56
Rubrica: [Assinatura]
SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA
530596:

Em análise as folhas 13 e 14:

(...) Diante do exposto, a Concessionária descumpriu o Anexo II, Parte 2, item 13-A, corte/religação; vistoria de instalações internas, além da Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão.

530662:

Em análise as folhas 16 e 17:

(...) Diante do exposto, a Concessionária descumpriu o Anexo II, Parte 2, item 13-A, corte/religação; vistoria de instalações internas, além da Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão.

É o nosso Parecer. "(Grifos no Original)"

Autos remetidos à Procuradoria⁹ desta Agência, a mesma salientou pela manifestação prévia da Concessionária, em atenção ao princípio da ampla defesa.

Às fls. 34, a Concessionária CEG foi intimada¹⁰ a apresentar manifestações, o que fez sustentando, *in verbis*:

"(...) Ocorrência 529956

A concessionária informa que de acordo com o setor responsável foi agendado visita para o dia 18/5/2012, contudo o atendimento não pode ser realizado, pois o cliente estava ausente.

Sendo o fornecimento de gás liberado de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP) na data 22/5/2012.

Ocorrência 530314

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 13/6/2012.

⁹ Fls.33-v.

¹⁰ Ofício AGENERSA/CODIR/JB n.º 093/2012, de 02 de agosto de 2012.

[Assinatura]



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Ocorrência 530596

A concessionária informa que o setor responsável realizou contato com a cliente, senhora Denise Nunes Almeida Queiroz, e agendou atendimento da equipe para 18/6/2012. Sendo o fornecimento de gás liberado de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP), na mesma data.

Ocorrência 530662

A Concessionária informa que em vistoria realizada no imóvel do cliente, Sr. Gustavo Ribeiro, foram apontadas algumas exigências e o fornecimento de gás não foi liberado.

Ao chegar ao local, a equipe especial verificou que não havia válvula nem medidor instalados. Foi realizado testes de estanqueidade e detectado um escapamento de 4 litros/hora. O teste foi realizado com os pontos plugados.

(...) Foram detectadas irregularidades no interior do imóvel e as mesmas foram apontadas no formulário. Estando o cliente ciente. Devido as irregularidades na ramificação, o medidor não foi instalado.

Assim, no dia 27/6, o fornecimento de gás foi liberado de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP).(...)"
(Grifos no Original)

Instada a se manifestar, a Procuradoria opinou¹¹:

"(...) Trata os autos do registro de ocorrência que tem como objeto a demora no atendimento ao cliente, gerando consequentemente descumprimento do Anexo II, Parte 2, item 13-A, além do que está disposto na Cláusula 1ª, §3º, ambos do Contrato de Concessão.

A documentação dos fatos ensejadores do descumprimento do instrumento concessivo, está disposta nos autos, dissecada no parecer de fls. 31/33 da

¹¹ Fls. 43.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

CAENE, órgão técnico da Agência Reguladora, que foi contestado, a nosso ver, sem êxito, pela Delegatária às fls. 40/41, posto que, não conseguiu afastar as provas que lhe foram imputadas, demonstradoras dos descumprimentos verificados.

Portanto, após compulsar o administrativo, entendemos que razão cabe à CAENE, pois as provas da incorreção da Concessionária CEG estão devidamente comprovadas e dispostas nos autos.

Em razão disso concordamos com as penalidades estabelecidas no Parecer de fls.31/33.(...)"

Às fls. 44, a Concessionária CEG foi intimada a apresentar razões finais¹², o que fez, sustentando:

"(...) Ocorrência 529956

De acordo com o setor responsável, foi agendada visita para o dia 18/5/2012, contudo o atendimento não pode ser realizado, pois o cliente estava ausente.

Assim, esclarecemos que o fornecimento de gás liberado de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP) em 22/5/2012.

Ocorrência 530314

Esclarecemos que na visita de vistoria de reativação realizada no dia 4/5/2012 foi verificado: VIST C/ EXIG // NECESSÁRIO ALVENÁRIA EM L5 E L5, FORRO DE GESSO EM L5, PINTURA PVA EM L5, CHAMINÉ COMPLETA DE 5" E 4" EM L5 E L5, UTILIZAÇÃO DE CADEIRINHA PARA TERMINAL T EM L5, VENT INF COM CORTE DE PORTA EM L1, VENT SUP EM L5, VENT INF EM L5 COM FIXAÇÃO DE PORTA, DEIX ORÇ DE R\$ 955,40, NÃO APROVADO.

¹² Fls. 50/52.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Serviço Público Estadual

Processo n.º E-12/020381/2012

Data 03/07/12 Pág. 59

Rubrica

Assim, 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 13/6/2012.

Ocorrência 530596

Foi agendada visita para o dia 01/06/2012. Contudo o atendimento não pôde ser realizado, uma vez que o cliente estava ausente.

O setor responsável realizou contato com a cliente, Sra. DENISE NUNES ALMEIDA QUEIROZ, e agendou atendimento da equipe para 18/6/2012. Sendo o fornecimento de gás liberado de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP), na data de 18/6/2012.

Ocorrência 530662

A Concessionária informa que em vistoria realizada no imóvel do cliente, Sr. Gustavo Ribeiro, foram apontadas algumas exigências e o fornecimento de gás não foi liberado.

Ao chegar ao local, a equipe especial verificou que não havia válvula nem medidor instalados. Foi realizado testes de estanqueidade e detectado um escapamento de 4 litros/hora. O teste foi realizado com os pontos plugados.

(...) Foram detectadas irregularidades no interior do imóvel e as mesmas foram apontadas no formulário. Estando o cliente ciente. Devido as irregularidades na ramificação, o medidor não foi instalado.

Assim, no dia 27/6/2012, o fornecimento de gás foi liberado de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP). (...)"

É o relatório.

José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Processo n.º : E-12/020.381/2012.
Data de autuação: 03/07/2012.
Concessionária: CEG.
Assunto: Ocorrências registradas na Ouvidoria da AGENERSA (529956, 530314, 530596, 530662) - Demora na ligação de gás.
Sessão Regulatória: 30/04/2013.

VOTO

O processo em tela tem como objetivo, análise das ocorrências n.º 529956¹, 530314², 530596³ e 530662⁴, todas versando sobre demora no fornecimento de gás pela Concessionária CEG.

Conforme depreende-se dos autos, tais ocorrências tramitaram na Ouvidoria desta Agência sem resposta satisfatória da Concessionária da seguinte forma:

- **Ocorrência n.º 529956** - Sr. Daniel Mailton Baldin.

Solicitação realizado pelo usuário em: 30/04/2012.

¹ Fls. 03 - "Venho solicitar orientações de como proceder com relação à ocorrência n.º 529956, que foi enviada à CEG em 08 de maio de 2012 para tratar de reclamação sobre demora na ligação de gás na residência do Sr. Daniel Mailton Baldin, solicitada no dia 30/04/12. No dia 08/05/12, foi informado pela Concessionária de que não havia previsão para instalação.

No dia 20/06/12, recebi resposta da CEG informando que o gás foi liberado no dia 22/05/12..."

² Fls. 05 - "Venho solicitar orientações de como proceder com relação à ocorrência n.º 530314, que foi enviada à CEG em 28 de maio de 2012 para tratar de reclamação sobre demora na ligação de gás na residência da Sra. Débora Pavani Gordonos, solicitada em 01/05/12, entre outros transtornos.

(...) Sra. Débora informa que fez vários contatos com a CEG solicitando providências, mas ninguém aparecia. Abriu 14 chamados e perdeu vários dias de trabalho, até que seu piso estufou e suas lajotas quebraram, devido ao vazamento de água. A CEG reagendou o conserto para o dia 18/05/12 e não apareceu, assim como ocorreu em 24/05/12.

No dia 18/06/12, recebi resposta da CEG informando que o gás foi liberado no dia 13/06/12..."

³ Fls. 12 - "Venho solicitar orientações de como proceder em relação com relação à ocorrência n.º 530596, que foi enviada à CEG em 14 de junho de 2012 para tratar de reclamação sobre demora na ligação de gás na residência da Sra. Denise Nunes Almeida Queiroz, solicitada desde o dia 01/06/12, com três agendamentos não cumpridos (dia 01, 11 e 13/06/12).

No dia 19/06/12, recebi resposta da CEG informando que o gás foi liberado no dia 18/06/12 e que não tinham outras informações a respeito do tema..."

⁴ Fls. 15 - "Venho solicitar orientações de como proceder com relação à ocorrência n.º 530662, que foi enviada à CEG em 18 de junho de 2012 para tratar de reclamação sobre demora na ligação de gás na residência do Sr. Gustavo Adolpho Vianna de Medeiros Ribeiro, solicitada desde o início de junho de 2012, sem comparecimento do técnico nos dias 06, 12 e 15/06/12. A 1ª vistoria só ocorreu no dia 20/06/12, quando foram apontadas algumas exigências.

No dia 28/06/12, recebi resposta da CEG informando sobre o ocorrido e que o gás foi liberado no dia 27/06/12..."



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Ocorrência aberta em: 08/05/2012.

Resposta da CEG à Ouvidoria em: 02/07/2012.

Fornecimento do Gás em: 22/05/2012.

Dias sem solução: 23 (vinte e três).

- **Ocorrência nº 530314** - Sra. Débora Pavani Gordonos.

Solicitação realizada pela usuária em: 01/05/2012.

Ocorrência aberta em: 28/05/2012.

Resposta da CEG à Ouvidoria em: 28/06/2012.

Fornecimento do Gás em: 13/06/2012.

Dias sem solução: 43 (quarenta e três).

- **Ocorrência nº 530596** - Sra. Denise Nunes Almeida Queiroz.

Solicitação realizada pela usuária em: 01/06/2012.

Ocorrência aberta em: 14/06/2012.

Resposta da CEG à Ouvidoria em: 02/07/2012.

Fornecimento do Gás em: 27/06/2012.

Dias sem solução: 26 (vinte e seis).

- **Ocorrência nº 530662** - Sr. Gustavo Ribeiro.

Solicitação realizado pelo usuário em: jun/2012.

Ocorrência aberta em: 18/06/2012.

Resposta da CEG à Ouvidoria em: 28/06/2012.

Fornecimento do Gás em: 27/06/2012.

Dias sem solução: mais de 9 (nove).

Acertadamente, a CAENE⁵ concluiu, em todas as ocorrências, pelo descumprimento ao Anexo II, Parte 2, item 13-A (corte/relição) bem como da Cláusula Primeira, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão, o que foi corroborado pela Procuradoria⁶ desta Agência.

⁵ Fls. 31/33.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

A CEG, mediante manifestações prévias e razões finais, alegou como tese de defesa a ausência dos usuários quando da visita técnica nas ocorrências n.ºs 529956 e 530596, bem como a necessidade de adequação do ambiente (exigências) nas ocorrências n.ºs 530314 e 530662, todavia em descompasso com o carreado nos presentes autos.

Conforme pode ser verificado, não há cópias de laudos técnicos, ordem de serviço (O.S), telas de sistema ou qualquer outro documento que poderia ser juntado pela Concessionária com o escopo de dar base material ao alegado.

Desta feita, não restam dúvidas quanto ao inadimplemento do prazo previsto no Anexo II, parte 2, item 13-A, corte/religação, tal como a Cláusula Primeira, Parágrafo Terceiro, ambos do Contrato de Concessão.

Noutro giro, oportuno salientar o descumprimento dos prazos da Ouvidoria na ocorrência n.º 529956, a luz do exposto no art. 2º da Instrução Normativa n.º 19/2011⁷ c/c art. 18, I da Instrução Normativa n.º 001/2007⁸, que sobrepor a qualquer outro, o entendimento cristalino pela necessidade de aplicação de penalidade.

Compulsando os autos, em específico, às fls. 03/04, resta notório a tramitação da supracitada ocorrência na Ouvidoria desta AGENERSA, sem resposta, por período superior à 30 (trinta) dias. (De 08/05/2012 a 20/06/2012).

E ainda, levando em consideração as razões expostas pela CAENE e Procuradoria, não há como deixar de considerar a Concessionária CEG responsável pela demora no atendimento aos clientes nas ocorrências em apreço, atuando em desarmonia com os prazos aos quais deve se submeter, motivo pelo qual sugiro ao Conselho Diretor:

⁶ Fls. 43.

⁷ Art. 2º - "As Concessionárias deverão enviar respostas às ocorrências nos prazos estabelecidos, de acordo com a prioridade do assunto tratado.

PRIORIDADE ALTA (vazamento de gás, ligação de gás, religação de gás, reincidência de agendamento não cumprido) Prazo para resposta: 03 (três) dias;

PRIORIDADE MÉDIA (troca de titularidade, baixa de titularidade, agendamento não cumprido); Prazo para resposta: 07 (sete) dias;

PRIORIDADE BAIXA (reclamação de fatura) Prazo para resposta: 15 (quinze) dias.

Parágrafo Único - Os assuntos não listados acima terão sua prioridade definida pela Ouvidoria, ouvida a Câmara Técnica correspondente ou a Procuradoria."

⁸ Art. 18 - "Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas à penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO III sempre que, sem justo motivo:

I. deixarem de adotar, nos prazos estabelecidos pela AGENERSA, as providências indicadas para restabelecer a regularidade ou garantir a qualidade e eficiência dos serviços concedidos."



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

- Aplicar à Concessionária CEG as **penalidades de multa** pela demora no atendimento aos clientes nas ocorrências abaixo apresentadas tendo em vista os fatos apurados nos autos do processo em tela, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, pelo descumprimento ao Anexo II, Parte 2, item 13-A (corte/relição) e Cláusula Primeira, Parágrafo Terceiro, ambos do Contrato de Concessão, da seguinte forma:

i) Em relação à Ocorrência n.º 529956, aplicar multa de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração;

ii) Em relação à Ocorrência n.º 530314, aplicar multa de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) sobre o faturamento da Concessionária CEG nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração;

iii) Em relação à Ocorrência n.º 530596, aplicar multa de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) sobre o faturamento da Concessionária CEG nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração;

iv) Em relação à Ocorrência n.º 530662, aplicar multa de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) sobre o faturamento da Concessionária CEG nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração.

- Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a CAPET e CAENE, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 014/2010.

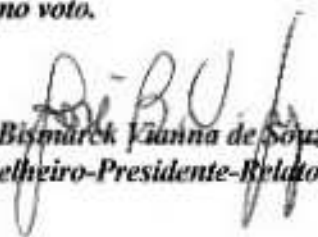
- Aplicar à Concessionária CEG, em relação à Ocorrência n.º 529956, a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 c/c Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 19/2011, em razão da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

- Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 014/2010.

É como voto.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator



Serviço Público Estadual
Processo n.º E-12/020.381/12
Data 03/07/12 Pág. 65
Rubrica [assinatura]
SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º 1635

DE 30 DE ABRIL DE 2013.

CONCESSIONÁRIA CEG - Ocorrências registradas na Ouvidoria da AGENERSA (529956, 530314, 530596, 530662) - 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, e tendo em vista o que consta no Processo Regulatório n.º E-12/020.381/2012, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar a Concessionária CEG as penalidades de multa pela demora no atendimento aos clientes nas ocorrências abaixo apresentadas tendo em vista os fatos apurados nos autos do processo em tela, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, pelo descumprimento ao Anexo II, Parte 2, item 13-A (corte/religação) e Cláusula Primeira, Parágrafo Terceiro, ambos do Contrato de Concessão, da seguinte forma:

- i) Em relação à Ocorrência n.º 529956, aplicar multa de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração;
- ii) Em relação à Ocorrência n.º 530314, aplicar multa de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) sobre o faturamento da Concessionária CEG nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração;
- iii) Em relação à Ocorrência n.º 530596, aplicar multa de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) sobre o faturamento da Concessionária CEG nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração;
- iv) Em relação à Ocorrência n.º 530662, aplicar multa de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) sobre o faturamento da Concessionária CEG nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração.

Art. 2º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a CAPET e CAENE, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 014/2010.

[assinaturas]



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

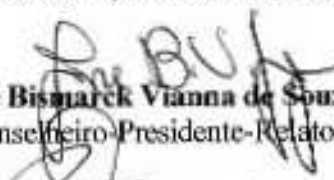
Serviço Público Estadual
Processo n.º E-12/020.381/12
Data 03/07/12 Fls. 66
Rubrica

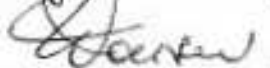
Art. 3º - Aplicar à Concessionária CEG, em relação à Ocorrência n.º 529956, a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 c/c Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 19/2011, em razão da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA.

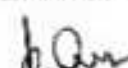
Art. 4º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 014/2010.

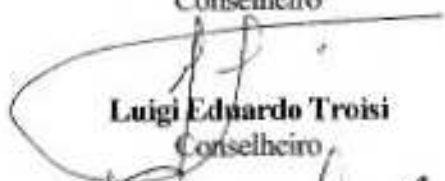
Art. 5º - A presente Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 30 de abril de 2013.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro