



**Processo nº.:** E-12/020.779/2012.  
**Data de autuação:** 26/12/2012.  
**Concessionária:** CEG.  
**Assunto:** OCORRÊNCIA Nº 533981.  
**Sessão Regulatória:** 30/04/2013.

### RELATÓRIO

O presente processo regulatório foi instaurado através da CI OUVID N.º 207/2012, de 18 de dezembro de 2012, na qual a Ouvidoria desta Agência informou a ocorrência n.º 533981, relatando demora na ligação de gás no estabelecimento comercial da Sra. Renata Gonzales Campos Degani.

Alega a usuária que solicitou a instalação de gás em seu apartamento no mês de outubro de 2012, havendo, inclusive, fiscalização do técnico da Concessionária CEG no imóvel. Entretanto, ninguém da Concessionária apareceu para realizar o serviço, bem como ressaltando que foram marcadas várias visitas, todas frustradas, sem comparecimento de representantes da empresa.

A ocorrência fora devidamente registrada na Ouvidoria da AGENERSA em 14 de novembro de 2012.

Em **09 de janeiro de 2013**, de acordo com a Resolução do Conselho Diretor n.º 337, o presente feito foi distribuído a minha Relatoria.

Em **21 de fevereiro de 2013**, a usuária foi informada da instauração do presente regulatório e mediante OFÍCIO AGENERSA/CAENE nº 031/13, a Concessionária CEG também tomou ciência da autuação.

Às fls. 10, a Concessionária CEG, apresentando datas diversas das mencionadas pela usuária, limitou-se a informar que a vistoria foi realizada em 04 de janeiro de 2013, com detecção de escapamento da ramificação interna, a qual é de responsabilidade do cliente. Após sanado o problema, o fornecimento foi liberado em 12 de janeiro de 2013.

Com base na documentação apresentada, a CAENE se manifestou às fls. 11/12, concluiu:

"(...)"

*Devido a divergências das datas informadas pela Concessionária, entramos em contato telefônico com a cliente, no dia 05/03/2013, que nos informou que alugou sua loja em set/12, quando entrou em contato com a CEG para ligar seu*



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

Serviços Público Estadual  
Processo nº E-12/020.779/2012  
Data 26/12/2012 Fls.: 41  
Rubrica:

*gás. Em visita realizada pela Concessionária foi detectado um vazamento em suas ramificações internas, vazamento esse que logo foi sanado e então a cliente entrou em contato, para que seu gás fosse ligado.*

*No entanto a Concessionária não compareceu mais ao local, como última saída abriu reclamação na AGENERSA, no dia 14/11/2012, e seu gás foi ligado no dia 04/12/2012.*

*Foi-nos informado ainda, que as datas informadas pela Concessionária de vistoria e ligação de gás no mês de janeiro não estão corretas, pois, no mês de janeiro sua loja já possuía gás, faltando apenas documentação da Prefeitura para entrar em funcionamento.*

*Diante do exposto, a Concessionária demorou (levando em consideração a data de reclamação da cliente nesta AGENERSA) aproximadamente 20 dias para fornecer gás à cliente, descumprindo o Anexo II, Parte 2, Item 13A - vistoria de instalações internas; corte e religação, além da Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, todos do Contrato de Concessão.*

*É o nosso Parecer."*

Através do Ofício AGENERSA/CODIR/JB Nº 43, fora concedido prazo de 10 dias para que a Concessionária apresentasse considerações que reputasse pertinentes, a qual, conforme fls. 19, recebeu cópia em arquivo eletrônico do presente processo.

Ato contínuo, às fls. 22/23 a Concessionária CEG, em síntese, alegou:

*"(...)*

*Ora, dessa maneira, evidente que eventual descumprimento pontual não deve ser considerado para apurar o cumprimento de Cláusulas Contratuais, que devem ser traduzidas em Níveis de Serviço.*

*Por fim, evidente que o interesse público foi devidamente satisfeito com o atendimento da cliente, que, frise-se, sequer compareceu à reunião de conciliação, ratificando sua satisfação com o serviço prestado pela Concessionária.*



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

Serviços Público Estadual  
Processo nº E-12/020.779/2012  
Data de 11/2/2013 Fls.: 12  
Rubrica:

*Nesse sentido, entendemos que a figura do regulador sancionador em nada contribui para a eficiência do serviço.*

*Assim, evidente que o processo em comento perdeu seu objeto, devendo ser arquivado sem a aplicação de qualquer penalidade.*

*(...)"*

Considerando a manifestação da Concessionária, o processo foi remetido a CAENE para nova apreciação, a qual ratificou seu parecer de fls. 11, salientando que não há discordância da CEG no que tange a ocorrência da demora.

Instada a se manifestar, a Procuradoria se pronunciou conclusivamente às fls. 27/28, nos seguintes termos:

*"(..."*

*É cristalino, conforme documentação disposta no administrativo que, embora a Concessionária CEG tenha atendido à cliente, o referido atendimento deu-se em discordância ao que está estipulado no Anexo II, parte 2, item 13 A - vistoria de instalações internas; corte e religação.*

*Concordamos também quanto ao descumprimento da Cláusula Primeira, Parágrafo 3º do instrumento concessivo.*

*Vê-se que a Concessionária CEG não observou a satisfação da cliente, desobedecendo os princípios da eficiência, qualidade, generalidade e cortesia, catalogados na referida Cláusula Primeira, Parágrafo Terceiro do contrato de Concessão.*

*No tocante ao prazo de atendimento, basta compulsar a documentação disposta no processo para se verificar que a cliente solicitou a instalação de gás em outubro de 2012, e só teve seu fornecimento liberado em 04/12/2012, data esta, reconhecida pela própria Delegatária.*

*Urge no presente caso registrar que, a AGENERSA tem por finalidade exercer o poder regulatório, acompanhando, controlando e fiscalizando as concessões e permissões de serviços públicos concedidos, conforme a Lei nº 4556/2005, caindo por terra pois, o argumento despendido pela Delegatária, fls. 22/23, de que*



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

Serviços Público Estadual  
Processo nº E-12/020.779 / 2012  
Data 31/12/2012 Fls.: 43  
Rubrica:

*'eventual descumprimento pontual não deve ser considerado para apurar o cumprimento de Cláusulas Contratuais'.*

*Ora, se a Concessionária CEG descumpriu Cláusulas Contratuais, deve ser punida em função desses descumprimentos, consoante à determinação que a Lei conferiu a este ente regulador.*

*Ademais, também é de se registrar que esses descumprimentos ao Contrato de Concessão ocorrem diversas vezes, como se pode constatar através dos inúmeros processos que correm nesta Autarquia Especial com o mesmo objeto.*

*Em vista disso, e ainda, tendo como prova a documentação disposta nos autos, sugerimos ao CODIR a aplicação de penalidades à Concessionária CEG.*

*É o parecer."*

Mediante Ofício CODIR/JB n.º 67/2013, assinei prazo de 10 (dez) dias para apresentação de razões finais da Concessionária CEG, a qual, conforme fls. 34/35, recebeu cópia em arquivo eletrônico do presente processo.

Em suas razões finais às fls. 37/38, a Concessionária CEG se manifestou da seguinte forma, *in verbis*:

*"(...)*

*Com a devida vênia, a Concessionária discorda veementemente dos ilustres pareceres, uma vez que, conforme se depreende dos autos e do próprio relato do cliente, esta encontra-se devidamente atendida desde 04/12/2012.*

*Assim, é entendimento da Concessionária que, ainda que se pudesse iluminar que existam casos semelhantes em outros processos administrativos, tais apontamento não caracterizam uma falha na prestação do serviço, posto que casos pontualmente assinalados não possuem o condão de configurar um descumprimento Contratual por parte da CEG.*

*Até porque, como constatado por este e. Conselho Diretor em Sessões Regulatórias recentes, é notória a postura diligente assumida pela Concessionária a fim de mitigar progressivamente a incidência de casos eventuais dessa mesma natureza, o que sem dúvidas, há de ser atingido com*



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

*ainda maior celeridade com o reconhecimento e auxílio desta respeitosa Autarquia. Dessa forma, é evidente que o progresso da Concessionária, neste e em outros sentidos, é um reflexo da diligente e cooperativa atuação deste ente Regulador. Todavia, de mesma sorte, não significa que tal comprometimento, necessariamente, tenha de implicar em pesadas sanções pecuniárias em desfavor da Regulada.*

*Adicionalmente, vale lembrar que o próprio instrumento concessivo estabelece a necessidade de certificação da CEG pela ISO 9001, demonstrando a necessidade de uma avaliação global dos atendimentos e não meramente pontual.*

*Importante observar, ainda, que dentro do universo de clientes existentes na base dessa Concessionária, apenas foi relatado por essa Agência um caso de suposta demora no fornecimento de gás ao cliente, sem qualquer tipo de reincidência.*

*Dessa forma, é cabível entender que a finalidade do presente processo administrativo encontra-se exaurida uma vez que o interesse público foi atendido quando do fornecimento de gás ao cliente.*

*Assim, a Concessionária crê que restam esclarecidos os fatos e, ante a ausência de qualquer descumprimento às normas vigentes, uma vez que prestou um serviço de boa qualidade, entende-se, exaurida a finalidade do presente processo, solicitando como medida razoável, o arquivamento do mesmo, sem aplicação de qualquer sanção.*

*(...)"*

**É o Relatório.**

*[assinatura]*  
**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

Serviços Público Estadual

Processo nº E-12/020.779/2012

Data 26/12/2012 fls.: 45

Assinatura:

**Processo nº.:** E-12/020.779/2012.  
**Data de autuação:** 26/12/2012.  
**Concessionária:** CEG.  
**Assunto:** OCORRÊNCIA Nº 533981.  
**Sessão Regulatória:** 30/04/2013.

### VOTO

O presente processo regulatório foi instaurado através da CI OUVID N.º 207/2012, de 18 de dezembro de 2012, na qual a Ouvidoria desta Agência informou a ocorrência n.º 533981, relatando demora na ligação de gás no estabelecimento comercial da Sra. Renata Gonzales Campos Degani.

Alega a usuária que solicitou a instalação de gás no mês de **outubro de 2012**, havendo, inclusive, fiscalização do técnico da Concessionária CEG no imóvel. Entretanto, não houve comparecimento de representante da Concessionária para realizar o serviço, e todas as visitas marcadas em seguida restaram frustradas.

Às fls. 10, após apresentar datas diversas das mencionadas pela usuária, a Concessionária CEG limitou-se a informar que a vistoria foi realizada, com detecção de escapamento da ramificação interna, a qual seria de responsabilidade da cliente. Após sanado o problema, o fornecimento foi liberado em **04 de dezembro de 2012**.

Em seu parecer, a Câmara de Energia – CAENE (fls. 11/12 e 26) apontou o descumprimento da Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, além do Anexo II, Parte 2, item 13A - corte/religação e vistoria de instalações internas, ambos do Contrato de Concessão.

A Procuradoria às fls. 27/28, opinou pela aplicação de penalidade à Concessionária CEG, em virtude da comprovada prestação inadequada do serviço público concedido observada com relação à ocorrência n.º. 533981.

O caso não ostenta maiores complexidades, apto a regular apreciação desta AGENERSA. Com efeito, salta aos olhos o descumprimento contratual por parte da Concessionária CEG na ocorrência analisada.

De simples observação das datas trazidas aos autos pela Concessionária e pela usuária, não restam dúvidas acerca da demora na ligação de gás no estabelecimento comercial da Sra. Renata Gonzales Campos Degani.



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

Serviços Público Estadual

Processo nº E-12/020.779/2012

Data 26/12/2012 Fls.: 46

Rubrica: *[assinatura]*

A Ocorrência fora devidamente registrada na Ouvidoria em 14 de novembro de 2012, relatando todo o tormento da usuária desde outubro de 2012, o que, diga-se, datas essas não impugnadas pela Concessionária CEG.

A demora ocorrida para liberação do gás após solicitação, quer seja a data mencionada pela cliente (outubro de 2012), quer seja a da abertura da ocorrência (14 de novembro de 2012), revela-se totalmente desarrazoada, com o serviço disponibilizado apenas em 04 de dezembro de 2012.

É consabido que o prazo contratual para realização do serviço objeto do presente regulatório é de 24 (vinte e quatro) horas, restando totalmente descumprido (ao menos 20 dias de demora) o item 13 A, parte 2 do anexo II do instrumento contratual.

Não obstante, o necessário reparo nas ramificações internas não elide a responsabilidade da Concessionária, pois, após o conserto, quedou-se inerte após sucessivas ligações da usuária para comparecimento ao local.

Outrossim, o fato da usuária encontrar-se devidamente atendida no momento, não afasta a mora levada a efeito pela Concessionária e, ao mencionar que o caso objeto do presente regulatório se revela de forma pontual, não configurando descumprimento contratual, equivoca-se sobremaneira.

Em primeiro lugar, porque desconsidera a reiteração de julgamentos nas Sessões Regulatórias de processos que versam acerca de demora na prestação do serviço. Em segundo lugar, porque efetivamente é, sim, um descumprimento contratual, sob pena de se esvaziar a competência desta AGENERSA.

Destaco que não é desconsiderado o esforço da Concessionária CEG em mitigar os efeitos danosos de casos dessa mesma natureza, contudo, caso venha a descumprir o contrato, deverá ser penalizada.

De outro talante, a certificação pela ISO 9001 não afasta o dever desta Autarquia em fiscalizar, apreciar e sancionar, se for o caso, cabendo a Concessionária tomar uma postura mais diligente, a fim de evitar a instauração de processo regulatório.

Ademais, reitera-se, o caso vindicado aos autos reiteradamente tem sido apreciado em outros processos regulatórios, evidenciando, desta forma, que o descumprimento contratual não se deu de forma isolada, e sim, é rotineiro.

*[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

Serviços Público Estadual

Processo nº E-12/020.779/2012

Data 26/12/2012 Pág. 97

Rubrica: *[assinatura]*

É importante pontuar que o fato de já haver o fornecimento do serviço, não faz com que o interesse público já tenha sido atingido, devendo ter a devida resposta do ente regulador, sob pena de subversão ao sistema.

Assim, detectada a demora na ligação solicitada pela usuária, bem como o descumprimento do prazo contratual mencionado, imperiosa se faz a aplicação da penalidade à Concessionária CEG.

Não se deve descurar que o prazo descumprido não foi tão extenso a ponto de se ter uma severa aplicação da penalidade de multa, mas não pode ser relevado. Assim, a aplicação da penalidade em percentual mínimo, no que vem praticando esta AGENERSA, atenderá o cumprimento da fiscalização inerente a mesma.

Deste modo, considerando o lapso temporal de descumprimento da instalação do serviço no estabelecimento comercial da Sra. Renata Gonzales Campos Degani, bem como o exposto acima, sugiro ao Conselho Diretor:

- 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, pela demora no atendimento ao cliente, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD N.º 001/2007;
- Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.

*É como voto.*

*[assinatura]*  
**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

Serviços Público Estadual  
Processo nº E-12/020.779/2012  
Data 26/11/2012 Hora Fixa: 48  
Rubrica: *[assinatura]*

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1593**

**DE 30 DE ABRIL DE 2013.**

**Concessionária CEG - OCORRÊNCIA Nº  
533981.**

**O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – AGENERSA**, no uso de suas atribuições legais e regimentais e, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº E-12/020.779/2012, 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, pela demora no atendimento ao cliente, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD N.º 001/2007.

**Art. 2º** - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.

**Art. 3º** - A presente Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 30 de abril de 2013.

*[assinatura]*  
**José Bismarck Vianna de Souza**  
Conselheiro-Presidente-Relator

*[assinatura]*  
**Luigi Eduardo Troisi**  
Conselheiro

*[assinatura]*  
**Moacyr Almeida Fonseca**  
Conselheiro

*[assinatura]*  
**Silvio Carlos Santos Ferreira**  
Conselheiro

*[assinatura]*  
**Roosevelt Brasil Fonseca**  
Conselheiro