



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

**Processo nº:** E-12/020.610/2012  
**Autuação:** 10/10/2012  
**Concessionária:** CEG  
**Assunto:** Ocorrências registradas na Ouvidoria da AGENERSA.  
Prazo para atendimento de solicitação de ligação de Gás.  
Ocorrências 531738 - 532053.  
**Sessão Regulatória:** 30 de abril de 2013

### RELATÓRIO

O presente Processo Regulatório foi iniciado através da REQ AGENERSA/SECEX Nº 406, de 10/10/12, em razão da CI OUVID nº. 171/2012 e 172/2012, ambas de 09/10/12, que tratam das ocorrências 531738 e 532053, tendo por finalidade avaliar as reclamações dos clientes da Concessionária CEG.

Nas mesmas comunicações internas, a Ouvidoria desta Agência informa que:

- **Ocorrência 531738** "(...) Venho pedir orientações de como proceder com relação à ocorrência (...) que foi enviada à CEG em 07 de agosto de 2012 para tratar de reclamação sobre demora na ligação de gás na residência do Sra. Cristman Jamile Alves Estefan da Silva, solicitada à Concessionária em 11/07/2012. (...) No dia 03/09/12, a OFGAN enviou email ao cliente, com cópia para esta Ouvidoria, informando que o gás foi liberado em 22/08/12".

Acrescenta a Ouvidoria que "(...) Em 04/09/12, enviei uma SNS à CEG, solicitando esclarecimentos com relação ao atraso no atendimento a esta solicitação, bem como o histórico dos contatos /atendimentos CEG/cliente, e recebi, somente no dia 09/10/12, a seguinte resposta: "Cliente solicitou fornecimento no dia 11/7 e agendou serviço para o dia 16/7, porém não foi atendido. Informamos que, de acordo com o setor responsável, o fornecimento de gás foi liberado de acordo com as normas do RIP (Regulamento de Instalações Prediais) no dia 22/8. Esclarecemos que a Companhia não possui outras informações a respeito do tema".

Por fim, conclui que "(...)Diante do exposto, encaminho a presente para apuração de provável descumprimento ao Contrato de Concessão no que diz respeito ao prazo para atendimento de uma solicitação de ligação de gás, além da demora em responder a esta Ouvidoria".

- **Ocorrência 532053** "(...) Venho pedir orientações de como proceder com relação à ocorrência (...) que foi enviada à CEG em 21 de agosto de 2012 para tratar de reclamação sobre demora na religação de gás na residência da Sra. Virginia Christiane Reis da Silva, solicitada à Concessionária em 31/07/2012, com diversos agendamentos não cumpridos e idas da equipe em dias não agendados. (...) No dia 04/09/12, a OFGAN enviou email ao cliente, com cópia para esta Ouvidoria, pedindo desculpas pelos transtornos causados e informando que o gás foi liberado em 24/08/12".





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

Serviço Público Estadual  
Processo nº E-12/020.610/2012  
Data 10/10/12 Pgs.: 40  
Rubrica: Rubrica

Esclarece a Ouvidoria que "(...) No mesmo dia, enviei uma SNS à CEG, solicitando esclarecimentos com relação ao atraso no atendimento a esta solicitação, bem como o histórico dos contatos/atendimentos CEG/cliente, e recebi a resposta somente no dia 09/10/12, da qual transcrevo alguns trechos a seguir: "Cliente solicitou fornecimento no dia 30/07. A primeira visita no imóvel ocorreu no dia 06/08 pela Equipe Especial." (Nesta data, a CEG informa que foram identificadas diversas inadequações de ambiente)". (...) No dia 09/08, cliente ligou para o Call Center: CLIENTE DESEJA REAGENDAR INSTALAÇÃO, FAVOR AGENDAR PARA DIA 14/08 NO PERÍODO DA MANHÃ. Cliente não foi atendido na data solicitada. (...) No dia 21/08, cliente ligou novamente para o Call Center: cliente ciente da data e horário, agendado para 24-08-2012. No dia 24/8, o fornecimento foi liberado".

Por fim, conclui que "(...) Diante do exposto, encaminho a presente para apuração de provável descumprimento ao Contrato de Concessão no que diz respeito ao prazo para atendimento de uma solicitação de ligação de gás, bem como aos agendamentos não cumpridos pelas equipes da CEG, além da demora em responder a esta Ouvidoria"

Para instrução do presente Processo Regulatório, os autos foram encaminhados, em 23/10/12, pela Secretaria Executiva à Ouvidoria/CAENE, para ciência e pronunciamento.

Despacho da Ouvidoria, em 06/11/12, asseverando que "(...) junto email enviado à cliente, informando da abertura do presente".

Pela Resolução do Conselho-Diretor Nº. 326, de 25/10/12, conforme sorteio em Reunião Interna, o processo foi distribuído para a minha relatoria e encaminhado ao meu gabinete.

Expedido Ofício CAENE nº 306/12, de 23/11/12, à Concessionária, solicitando pronunciamento em relação às ocorrências 531738 e 532053, abertas em nossa Ouvidoria.

A Câmara Técnica de Energia desta Agência, com base nas informações prestadas pelos clientes e nas respostas da Concessionária, constante nos históricos de atendimento, conclui que em ambas as ocorrências 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.

Em 28/02/13, o processo foi enviado à Procuradoria desta Agência, por intermédio de minha assessoria, solicitando seu pronunciamento.

Às fls.25/26, a Procuradoria desta Agência ofereceu seu parecer, registrando que "(...) Trata o administrativo de duas ocorrências acima referenciadas, com o mesmo objeto- demora na ligação de gás na residência de cliente". Corrobora a Procuradoria "(...) com o parecer da CAENE de fls. 22/23, que aborda o descumprimento por parte da Concessionária CEG do Anexo II, parte 2, Item 13-A, corte/religação, além da cláusula 1ª, §3º, do Contrato Concessão, para ambas ocorrências".



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

Serviço Público Estadual  
Processo nº E-12/020.610/2012  
Data 10/10/12 Fls.: 41  
Rubrica: *Rubrica*

Acrescenta a Procuradoria que "(...) Há que se constatar que a Delegatária não obedeceu os princípios da eficiência, regularidade, generalidade, atualidade e cortesia para com os clientes, Clausula 1ª, § 3º, assim como, também, não obedeceu ao que está transcrito no Anexo II- Requisitos de Qualidade dos Serviços- Parte 2- Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento - 13. Prazo de atendimento aos usuários - A) Serviços Obrigatórios. Corte/religação, cujo prazo de atendimento é de 48 horas. (...) Portanto, devidamente provadas e comprovadas, de acordo com a documentação acostada aos autos administrativos, as irregularidades cometidas pela Concessionária CEG, o que demanda, s.m.j., sugestão de aplicação de penalidades, de acordo com o entendimento do Conselho Diretor".

Remetidos os autos à Ouvidoria desta Agência, em 05/03/13, para que aquela serventia contatasse os clientes para obter informações a respeito da existência de alguma pendência resultante das reclamações e se os mesmos encontram-se satisfeitos com os serviços prestados pela Concessionária.

As fls. 27, a Ouvidoria desta Agência despachou nos autos, registrando que entrou em contato com cliente, ocorrência nº 531738, e confirmou que o problema fora devidamente solucionado. Com relação à ocorrência nº 532053, juntou à fl.28, email da cliente, no qual confirmou a solução do problema, apesar da demora e do desgaste por que passou.

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/MF nº. 36/13 em 06/03/13, para a Concessionária apresentar suas considerações finais.

Em 15/03/13, foi acostada ao processo correspondência da Concessionária, apresentando suas considerações finais, discordando dos pareceres da CAENE e Procuradoria, como segue: "(...) conforme consta nos autos que as reclamações objeto do presente processo, não justificam a aplicação de penalidade diante da pontualidade do evento em questão. Tal procedimento foi adotado pela Concessionária, justamente, em observância à Cláusula Primeira, §3º do Contrato de Concessão, que prevê que "Na prestação dos serviços a Concessionária procurará sempre a satisfação de seus clientes, obedecendo aos princípios da eficiência, regularidade, continuidade, segurança, qualidade, generalidade, atualidade, cortesia com os consumidores e modicidade das tarifas."

Acrescenta a CEG que "(...) Por óbvio que eventual descumprimento Contratual não deve ser ignorado, entretanto, não cabe a Agência julgar eventuais transtornos sofridos pelo usuário, que poderá buscar a tutela de seus direitos junto ao Poder Judiciário, mas sim, verificar o descumprimento de cláusulas contratuais, que não são demonstrados por meio de casos pontuais. (...) Complementando os esclarecimentos supracitados, a Concessionária não vislumbra qualquer possibilidade de imposição de penalidade, haja vista que o Contrato de Concessão, em sua cláusula dez, inciso II, estabelece que as penalidades somente são aplicáveis nos casos em que a Concessionária deixar de adotar, sem justa causa, nos prazos fixados pela Agência, as providências indicadas para restabelecer a regularidade ou garantir a qualidade e eficiência dos serviços".



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

Por fim, 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.

**Moacyr Almeida 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 MOACYR ALMEIDA FONSECA

**Processo nº:** E-12/020.610/2012  
**Autuação:** 10/10/2012  
**Concessionária:** CEG  
**Assunto:** Ocorrências registradas na Ouvidoria da AGENERSA.  
Prazo para atendimento de solicitação de ligação de Gás.  
Ocorrências 531738 - 532053.  
**Sessão Regulatória:** 30 de abril de 2013

**VOTO**

Trata-se de Processo Regulatório iniciado em razão das ocorrências registradas na Ouvidoria desta Agência sob os números **531738 e 532053** e tem por finalidade avaliar as reclamações dos clientes da Concessionária CEG.

**OCORRÊNCIA 531738**

Conforme consta nos autos, relativo à **ocorrência 531738**, a Sra. Cristman Jamile Alves Estefan da Silva se queixa na demora da Concessionária para religar o gás em sua residência, solicitada, segundo ela, no dia 11/07/12.

Atendendo à solicitação de informações de nossa Ouvidoria (07/08/12), a Concessionária, em 03/09/12, tão somente, esclarece que o gás foi liberado em 22/08/12.

**OCORRÊNCIA 532053**

Conforme consta nos autos, relativo à **ocorrência 532053**, a Sra. Virginia Christiane Reis da Silva se queixa na demora da Concessionária para religar o gás em sua residência, solicitada, segundo ela, no dia 31/07/12, com diversos agendamentos não cumpridos e idas da equipe em dias não agendados.

Atendendo à solicitação de informações de nossa Ouvidoria (21/08/12), a Concessionária, em 04/09/12, enviou e-mail ao cliente, com cópia para esta Ouvidoria, pedindo desculpas pelos transtornos causados e informando que o gás foi liberado em 24/08/12.

A Câmara Técnica de Energia desta Agência, com base nas informações prestadas pelos clientes e nas respostas da Concessionária, constante nos históricos de atendimento, conclui que, em ambas as ocorrências, a Concessionária descumpriu o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, corte/religação<sup>1</sup>; vistoria de instalações internas, além da Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão.

<sup>1</sup> - **PARTES 2 - SERVIÇOS AOS USUÁRIOS / PRAZOS DE ATENDIMENTO**

13. Prazo de Atendimento aos Usuários

A. Serviços Obrigatórios

- colocação/reinstalação/substituição de medidores, 24 horas;
- entrega de 2ª via do acts, 24 horas;
- entrega da documentação negativa de débito, imediato;
- orçamento de mão de obra, 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, cabines, 2 horas;



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

Serviço Público Estadual  
Processo nº E-12/020.6101/2012  
Data 10/10/12 Fls.: 44  
Rubrica: Reunido

A Procuradoria desta Agência, em seu parecer, corrobora com o entendimento da Câmara Técnica de Energia, no que diz respeito ao descumprimento contratual.

A Ouvidoria desta Agência, atendendo a solicitação de minha assessoria, informou nos autos que, em contato com a cliente, ocorrência nº 531738, confirmou que o problema fora devidamente solucionado. Com relação à ocorrência nº 532053, juntou à fl. 28, mensagem, via email, trocada com a cliente, na qual confirma a solução do problema, apesar da demora e do desgaste por que passou.

Em suas considerações, a Concessionária, além de juntar cópias obtidas nos registros do sistema de atendimento da Companhia, para corroborar seus esclarecimentos no que diz respeito à data do primeiro contato dos clientes, ressalta não ser merecedora de penalidade, tendo em vista que os atendimentos foram prestados em prazo razoável e de modo a atendê-los. Ademais, entende que pela resolução das ocorrências, encontra-se exaurida a finalidade do presente processo e, por isso, solicita como medida razoável, o arquivamento do feito, sem qualquer aplicação de sanção.

Destaco, mais uma vez, que, caso entenda a Concessionária insuficientes os prazos estabelecidos contratualmente, a mesma deve adotar medidas que julgue necessárias para que a AGENERSA analise eventual proposta.

Como pode ser observado nesta Agência, diversos processos apreciados em sessões regulatórias abordam normalmente o descaso da Delegatária nas reclamações formuladas pelos clientes, situações de idêntica natureza, que traduzem comportamentos inadequados, inaceitáveis e reiterados.

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

Também se depreende que a Concessionária não atendeu a nossa Ouvidoria (IN-CODIR Nº 019<sup>2</sup>) em tempo hábil nas duas ocorrências, considerando que as respostas demoraram aproximadamente 01 (um) mês.

- 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.

<sup>2</sup> Instrução Normativa CODIR 019/ 2011 -Ouvidoria

## CAPÍTULO II

### DOS PRAZOS PARA O ENVIO DAS RESPOSTAS FORNECIDAS PELAS CONCESSIONÁRIAS

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

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

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

1. 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\*.



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

Serviço Público Estadual  
Processo nº E-12/020.610/2012  
Data 10/10/12 Ps.: 45  
Rubrica: *Rui For*

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

I - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de multa no percentual de 0,00005%<sup>10</sup> (cinco centésimos de milésimo por cento), sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 17<sup>3</sup>, inciso VI<sup>4</sup>, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à **ocorrência 531738**.

II - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de multa no percentual de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento), sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à **ocorrência 532053**.

III - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Energia e a Câmara Técnica de Política Econômica e Tarifária, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.

IV - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 18<sup>5</sup>, I<sup>6</sup>, da Instrução Normativa n.º 001/2007, por não ter atendido os requerimentos da Ouvidoria desta AGENERSA em tempo hábil.

V - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.

É o voto.

Moacyr Almeida Fonseca  
Conselheiro-Relator

<sup>3</sup> - Art. 17. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas a penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO II sempre que, sem justo motivo;

(...)

<sup>4</sup> - VI. deixarem de atingir qualquer uma das Metas de Qualidade e Segurança referidas no ANEXO II dos Contratos de Concessão, nos prazos e condições lá fixados ou em novos prazos fixados pela ASEP-RJ, aplicando-se, nesses casos, uma penalidade de multa por cada item descumprido;

<sup>5</sup> Art. 18. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas a penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO III sempre que, sem justo motivo;

(...)

<sup>6</sup> 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;

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

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 3609,  
DE 30 DE ABRIL DE 2013.**

**CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIAS  
REGISTRADAS NA OUVIDORIA DA AGENERSA.  
PRAZO PARA ATENDIMENTO DE SOLICITAÇÃO DE  
LIGAÇÃO DE GÁS. OCORRÊNCIAS 531738 - 532053.**

**O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – AGENERSA**, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº E-12/020.610/2012, por unanimidade,

**DELIBERA:**

**Art.1º** - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de multa no percentual 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, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à **ocorrência 531738**.

**Art.2º** - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de multa no percentual de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento), sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à **ocorrência 532053**.

**Art.3º** - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Energia e a Câmara Técnica de Política Econômica e Tarifária, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º. 001/2007.

**Art.4º** - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 18, I, da Instrução Normativa n.º. 001/2007, por não ter atendido os requerimentos da Ouvidoria desta AGENERSA em tempo hábil.

**Art.5** - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º. 001/2007.

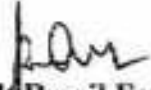
*[Assinaturas manuscritas]*

**Art.7º** - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 30 de abril de 2013.

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

  
**Luigi Eduardo Troisi**  
Conselheiro

  
**Roosevelt Brasil Fonseca**  
Conselheiro

  
**Moacyr Almeida Fonseca**  
Conselheiro-Relator

  
**Silyo Carlos Santos Ferreira**  
Conselheiro