

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

---

|                     |                                                                                                           |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Processo nº:        | E-12/003/98/2013                                                                                          |
| Autuação:           | 11/01/2013                                                                                                |
| Concessionária:     | CEG                                                                                                       |
| Assunto:            | Ocorrência registrada na Ouvidoria da<br>AGENERSA - solicitação de religação de gás.<br>Ocorrência 534744 |
| Sessão Regulatória: | 30 de Abril de 2013                                                                                       |

---

## RELATÓRIO

Trata-se de processo insaturado tendo em vista a CI OUVID nº. 007/2013<sup>1</sup>.

Nela, a Ouvidoria solicita à SECEX "(...) orientações de como proceder com relação à ocorrência nº 534744, que trata de reclamação sobre demora na religação de gás na residência da Sra. Tania Maria de Souza Pires", relatando que em 26/12/2012 a CEG respondeu à cliente que 'De acordo com o setor responsável, o fornecimento de gás foi liberado, conforme normas do RIP (Regulamento de Instalações Prediais), no dia 22/12/12'.

A Ouvidoria relata, ainda, que em 09/01/13 enviou SNS à Concessionária, "(...) solicitando esclarecimentos com relação ao atraso no atendimento à solicitação da cliente (...) " obtendo resposta no seguinte sentido, qual seja, 'Solicitação de gás realizada em 17/12/2012. (...) A demora ocorreu devido ao não cumprimento de prazo da Certificadora em 20/12/2012. Acrescentamos que a Companhia não possui outras informações sobre o tema. Esclarecemos que os 5 dias mencionados na reclamação da cliente são referentes ao prazo de resposta do Call Center à reclamação do cliente. Ressaltamos que o fornecimento foi liberado no dia 26/12/2012, de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais.'

---

De 09 de janeiro de 2013.

*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

Informando que "(...) não há outro processo regulatório tratando desta ocorrência", a Ouvidoria junta, às fls. 04/05, o histórico da reclamação em voga, e encaminha os autos para apuração de possível descumprimento de cláusula contratual.

À fl. 06 consta o Ofício AGENERSA/SECEX nº. 040, de 16 de janeiro de 2013, informando à Concessionária da autuação do presente processo regulatório e, através da Resolução do Conselho - Diretor nº. 339, de 23/01/2013, os autos são distribuídos para a minha relatoria, sendo recebidos no Gabinete em 30/01/2013.

Remetido o feito à CAENE para instrução, a Câmara Técnica solicita à CEG, pronunciamento em relação à ocorrência 534744, e a Concessionária responde anexando o histórico de atendimento constante em seu sistema<sup>2</sup>.

Em parecer, a CAENE analisa as fls. 04/05, faz breve relato do feito e conclui que a Concessionária descumpriu a Cláusula Primeira, § 3º do Contrato de Concessão, bem como o Anexo II, parte 2, item 13.A, do instrumento concessivo, no que tange ao "(...) corte/religação e vistoria de instalações internas (...)".

Por meio da DIJUR - E - 340/13, a CEG esclarece que "(...) o fornecimento foi liberado no dia 26/12/2012, de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais" e, entendendo restar ausente "(...) qualquer descumprimento às normas vigentes (...)", requer, "(...) como medida razoável (...)", o arquivamento do processo, sem aplicação de sanção.

Às fls. 25/26, a Procuradoria, após relatório, sugere, em síntese, a aplicação de penalidade à Concessionária CEG.

Em razões finais, a CEG esclarece que "(...) cumpriu as diligências devidas para que o fornecimento de gás na residência da cliente fosse liberado o quanto antes, como,

<sup>2</sup>As fls. 12/13 figuram o histórico de atendimento realizado pela OFGAN e a tela sistêmica da Concessionária, nos quais, em resumo, constam as informações que a cliente solicitou o gás em 17/12/2012, registrou sua reclamação na AGENERSA em 21/12/2012, e o fornecimento foi liberado em 26/12/2012.

*Rog.*

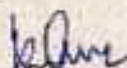


SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL  
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
GABINETE DO CONSELHEIRO ROOSEVELT BRASIL FONSECA

por fim, se deu na data de 26/12/2012", mas "(...) após a verificação/execução de adequações e antes da liberação do fornecimento, cumpre à empresa Certificadora ir ao local atestar que as condições das instalações se encontram adequadas para o recebimento de fornecimento de gás" e, no presente caso, "(...) o atraso se deu por conta da empresa Certificadora, o que impediu a CEG de liberar o fornecimento antes da certificação", sendo que "(...) em consonância com o disposto no § 3º do Contrato de Concessão, a CEG não poderia liberar o fornecimento de gás sem que restasse certificado que as instalações se encontravam aptas para tanto."

Aduz que "(...) não existe serviço prestado com eficiência e qualidade que não atenda a critérios de segurança - um dos pilares de maior importância na distribuição de gás (...) motivo pelo qual esta CEG entende que não pode vir a ser penalizada (...)", e, finaliza requerendo o arquivamento do presente processo por ter "(...) agido de acordo com o Contrato de Concessão ao primar pela prestação do serviço público com segurança (...) e (...) não restar materializado qualquer descumprimento a normas regulatórias ou legislação vigente."

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

Serviço Público Estadual  
Processo nº E-12/003/98/2013  
Data 11/01/2013 Fls.: 39  
Rubrica *Rtg*

---

|                     |                                                                                                           |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Processo nº:        | E-12/003/98/2013                                                                                          |
| Autuação:           | 11/01/2013                                                                                                |
| Concessionária:     | CEG                                                                                                       |
| Assunto:            | Ocorrência registrada na Ouvidoria da<br>AGENERSA - solicitação de religação de gás.<br>Ocorrência 534744 |
| Sessão Regulatória: | 30 de Abril de 2013                                                                                       |

---

### VOTO

Trata-se de processo instaurado para tratar da reclamação efetuada pela Sra. Tania Maria de Souza Pires que registrou, na Ouvidoria da AGENERSA, demora da CEG no atendimento ao seu pleito de religação de gás.

Depois da instrução, restou evidenciada a violação ao Anexo II, parte 2, item 13 A, do Instrumento Concessivo, especificamente no que tange ao descumprimento do prazo para a realização de "(...) corte/religação e vistoria de instalações internas (...)", conforme atestado pela CAENE no parecer de fl. 14.

Isso porque ficou demonstrado, nos autos (fl. 13), que o cliente solicitou o serviço em 17/12/2012, mas logrou êxito no seu pedido apenas em 26/12/2012, período superior ao previsto no Contrato de Concessão para o fornecimento do serviço requerido na ocorrência nº 534744, objeto do presente processo regulatório.

Ademais, ainda que tenha alegado, embora sem demonstrar, que "(...) cumpre à empresa Certificadora ir ao local atestar que as condições das instalações se encontram adequadas para o recebimento de fornecimento de gás" e, no caso em tela, "(...) o atraso se deu por conta da empresa Certificadora, o que impediu a CEG de liberar o fornecimento antes da certificação", a Concessionária não pode imputar a outrem atraso em obrigação que é sua para o atendimento do prazo contratual firmado com o Poder Concedente, período este

*Rtg*



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

que já levou em conta a obrigação de vistoriar as instalações antes da liberação do fornecimento do serviço.

Dessa forma, lembrando que a Procuradoria da AGENERSA, por seus fundamentos, sugere a aplicação de penalidade à Concessionária CEG, e constatado o descumprimento de prazo contratual para o atendimento do pedido de religação de gás, a Concessionária está sujeita à aplicação de sanção, na forma da cláusula dez do Instrumento Concessivo e da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001, de 04/09/2007, razão pela qual, em consonância com as sanções impostas pelo Colegiado desta Autarquia a casos semelhantes, 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 meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão e no artigo 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados na ocorrência nº 534744.

Art. 2º. Determinar à SECEX, juntamente com a CAPET e a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007.

Assim voto.

*Rbf*  
Roosevelt Brasil Fonseca  
Conselheiro-Relator

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO

ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Serviço Público Estadual  
Processo nº E-12/003/98, 2013

ATO DO CONSELHO DIRETOR

Data 11 / 01 / 2013 Vs.: 41

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº

Rubrica Rly

DE 30 DE ABRIL DE 2013

CONCESSIONÁRIA CEG - Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA.

Solicitação de religação de Gás. Ocorrência 534744.

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-12/003/98/2013, 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 meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão e no artigo 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados na ocorrência nº 534744.

**Art. 2º.** Determinar à SECEX, juntamente com a CAPET e a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007.

**Art. 3º** - Esta Deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

Rio de Janeiro, 30 de Abril de 2013

**JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA**

Conselheiro - Presidente

**MOACYR ALMEIDA FONSECA**

Conselheiro

**LUIZ EDUARDO TROISI**

Conselheiro

**SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA**

Conselheiro

**ROOSEVELT BRASIL FONSECA**

Conselheiro - Relator