



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-12/020.048/2012                                                                                                                                        |
| Autuação:           | 10/01/2012                                                                                                                                               |
| Concessionária:     | CEG                                                                                                                                                      |
| Assunto:            | Ocorrência na Ouvidoria da AGENERSA com mais de 30 dias - registradas no mês de novembro/11. Apuração de possível descumprimento de cláusula contratual. |
| Sessão Regulatória: | 31 de julho de 2013                                                                                                                                      |

---

### RELATÓRIO

O presente processo foi distribuído para a minha relatoria por meio da Resolução 275<sup>1</sup>, de 24/01/2012, depois de instaurado em razão da CI OUVID nº. 02/2012<sup>2</sup>, que prestou informações acerca da situação das ocorrências 524649, 525004, 525094, 525188, 525888, 525962, 526036, 526054, 526295, 526341, 526379, 526389, 526507, 526514, 526642, 526660, 526704, 526760, 526779 e 526788, juntou seus históricos, e relatou que as reclamações registradas na Ouvidoria da AGENERSA encontravam-se há mais de 30 dias sem resposta da Concessionária.

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

1) Ocorrência nº. 524649:

Trata-se de reclamação registrada em 05/09/2011 na Ouvidoria da AGENERSA através da qual a Srª. Arnalda Claudia de Faro informa que em 23/08 solicitou a troca da titularidade para o seu nome e pediu que não fosse desligado o fornecimento do serviço, mas seu gás foi lacrado sem qualquer motivo ou informação da CEG. Informou, ainda, que após algumas insistências com a CEG, obteve a informação de que a parte

---

<sup>1</sup> Cópia à fl. 38.

<sup>2</sup> Fl. 03, CI de 06/01/2012.



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

Serviço Público Estadual  
Processo nº E-12/020.048/2012  
Data 10/01/2012 nº 231  
Rubrica ORB

responsável faria contato, o que não havia ocorrido até o momento do registro da ocorrência.

Em 16/09/2011 a CEG noticia à Ouvidoria desta Agência que "(...) de acordo com o setor responsável, o fornecimento de gás foi liberado de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP) no dia 14/09/2011."

Em 24/11/2011 a cliente novamente efetua reclamação registrando que um mês após a liberação do gás (em 14/10/2011) ocorreu o mesmo problema e foi retirado o medidor, ressaltando a consumidora que desde então tenta entrar em contato com a CEG, sem sucesso. Solicita, pois, a intervenção desta AGENERSA para a solução do problema.

Despacho da Ouvidoria à fl. 39 com a informação de que foi enviada SNS em 24/11/2011 à CEG, a qual foi respondida em 06/01/2012, no sentido de que "(...) o fornecimento de gás foi liberado de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP) no dia 01/12/11."<sup>3</sup>

A Ouvidoria informa, ainda, que em contato telefônico com a cliente confirmou que o problema foi resolvido.

À fl. 71 a CAENE entende que em todas as ocorrências "(...) pôde-se verificar frequentes demoras nos atendimentos e os mesmos de má qualidade, descumprindo assim a Normativa CODIR nº 019/2011 de 16 de maio de 2011, com isso, descumprindo também (...) a Cláusula Quarta, § 1º, item 11 e Cláusula Primeira, § 3º, do Contrato de Concessão. Entende, outrossim, com relação à ocorrência em voga, pelo descumprimento do prazo previsto no Anexo II, Parte 2, Item 13 A, do instrumento concessivo, no que tange ao corte/religação - 24 horas.

<sup>3</sup> 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

Em considerações<sup>4</sup>, a CEG requer o arquivamento do processo, uma vez que, ausente qualquer descumprimento às normas vigentes, foi exaurida a sua finalidade.

À fl. 99 a CAENE informa à Procuradoria que a reclamação em espeque foi efetivamente resolvida.

Pareceres da Procuradoria da AGENERSA<sup>5</sup> opinando pela má qualidade na prestação dos serviços e o descumprimento da Cláusula Quarta, § 1º, item 11 e Cláusula Primeira, § 3º, do Contrato de Concessão, bem como pela violação da Instrução Normativa CODIR nº 019/2011 e do instrumento concessivo em seu Anexo II, Parte 2, Item 13 A, corte/religação - 24 horas.

Razões finais da Concessionária às fls. 110/111 e 228/229, oportunizando a ampla defesa e o contraditório, através das quais a CEG, depois de tecer comentários acerca de outras ocorrências, defende-se afirmando que "(...) resta comprovado nos autos não ter a Concessionária incorrido em desconformidades, já que o fornecimento de gás foi liberado em todas as ocorrências de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalações, sendo o cerne do processo administrativo o atendimento do interesse público, o que foi evidentemente atingido no caso em tela, por meio do atendimento adequado aos clientes."

Requer a Concessionária, por fim, o arquivamento do processo, porque exaurida a sua finalidade, sem aplicação de sanção.

2) Ocorrência nº. 525004:

Reclamação registrada em 20/09/2011 na Ouvidoria da AGENERSA, por meio da qual o Sr. José Marcelo Rodrigues reclama que após troca de medidor, solicitada pela CEG, "(...) sua conta veio com o valor bem maior do que o de normal."

<sup>4</sup> Fls. 86/87.

<sup>5</sup> Fls. 102 e 221.



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

Cliente ainda relata, no mesmo dia, que foi à loja da CEG, solicitou a visita de um técnico, os técnicos foram ao local e não encontraram nenhum tipo de vazamento. O consumidor requer a esta AGENERSA, então, solução e providências urgentes.

Em 06/10/2011 a CEG responde que as faturas encaminhadas para o imóvel objeto da ocorrência "(...) foram emitidas com base em leituras reais do medidor" e, "além disso, em 14/09, foi realizado exame no medidor, ramificações, conexões, registros e aparelhos e foi identificado um escapamento nas ramificações abaixo, conforme dados abaixo: - Ramificação com escapamento; - Sem escapamento em outras conexões; - Aparelhos existentes: Fogão industrial Alfa 4 queimadores - forno; - Medidor funciona corretamente. Abaixo, o histórico de consumo do imóvel: MÊS M3  
2011/09 293,00 2011/08 214,00 2011/07 95,00 2011/06 96,00 2011/05 66,00 2011/04 61,00 2011/03 57,00 2011/02 69,00 2011/01 96,00 2010/12 92,00 2010/11 107,00 2010/10 96,00 2010/09 113,00 2010/08 109,00 2010/07 99,00 2010/06 103,00 2010/05 103,00 2010/04 99,00."

Acrescenta a Concessionária que "(...) a fatura 08/11 foi reenviada para o cliente com o mesmo valor e nova data de vencimento" e que "(...) no dia 22/07 o medidor de gás foi substituído por outros danos."

Em 10/10/2011 o cliente informa que não concorda com a resposta da CEG "(...) PORQUE O VALOR ESTÁ DIFERENTE DE UM MÊS PARA O OUTRO", tendo a Ouvidoria encaminhado a reclamação à CEG, na mesma data, solicitando maiores informações a respeito da troca do medidor, "(...) JÁ QUE O CONSUMO DO CLIENTE AUMENTOU BRUSCAMENTE NOS ÚLTIMOS 2 MESES."

No dia seguinte, a CEG informa que, de acordo com a área responsável, "(...) o medidor foi substituído em julho/2011, pois havia irregularidades no aparelho" e expõe a explicação do setor responsável: "(...) 1 - Inspeção/Substituição Em inspeção realizada no dia 28/06/11 por técnico representante da CEG, foram constatadas irregularidades no medidor número (...), evidenciadas pelo index trincado e com



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-12/020.048/2012  
Data 10/01/2012 Cls.: 234  
Rubrica ORB

marcas no parafuso superior direito da caixa do index. Nesta data foi entregue ao cliente uma via do documento Notificação de Irregularidade em Instalação de Gás, documento este que informa ao cliente dos problemas encontrados no medidor. A notificação foi devidamente assinada pelo técnico representante da CEG, bem como pelo responsável no estabelecimento (...). No dia 22/07/11 o medidor danificado foi substituído, tendo sido instalado em seu lugar o medidor número (...). Naquela oportunidade, foi entregue no estabelecimento uma via da Ata de Substituição, Instalação e Retirada de Medidor, devidamente assinada pelo técnico representante da CEG, bem como pelo responsável no local (...). 2 - Ressarcimento por Danos de Equipamento de Propriedade da CEG No dia 17/06/11, foi entregue a carta de Ressarcimento por Danos em Equipamentos de Propriedade da CEG, que foi recebida e assinada pelo responsável no local. Esta carta faz referência aos danos causados ao equipamento de propriedade da CEG, bem como detalha e informa os valores a serem ressarcidos pelo cliente. Neste caso a cobrança foi de R\$ 143,49 (cento e quarenta e três reais e quarenta e nove centavos) foi incluída na fatura de setembro/2011."

Em 07/11/2011 cliente entende que CEG imputa a ele a violação de medidor, mas explica que os funcionários da Concessionária, quando da realização da visita no endereço dos autos, efetuaram a troca do aparelho sob a justificativa de que este encontrava-se "muito velho e que a empresa estaria colocando novos medidores à disposição dos consumidores.". Salienta que a pessoa jurídica, cliente da Concessionária e da qual é sócio, é pessoa idônea nos seus 70 (setenta) anos de existência, finaliza demonstrando as contas de consumo da empresa durante os últimos 12 (doze) meses e solicita análise mais detalhada do problema.

Em 28/11/2011 cliente comunica que está aguardando o resultado do processo de apuração do caso CEG e em 29/11/2011 a Concessionária envia resposta igual à encaminhada no dia 06/10/2011, com o seguinte histórico de consumo do estabelecimento: 2011/11 271,00 2011/10 260,00 2011/09 293,00 2011/08 214,00 2011/07 95,00 2011/06 96,00 2011/05 66,00 2011/04 61,00 2011/03 57,00 2011/02 69,00 2011/01 96,00 2010/12 92,00 2010/11 107,00 2010/10 96,00 2010/09 113,00



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

2010/08 109,00 2010/07 99,00 2010/06 103,00 2010/05 103,00 2010/04 99,00 2010/03 94,00 2010/02 78,00 2010/01 81,00 2009/12 85,00 2009/11 82,00 2009/10 87,00 2009/09 88,00 2009/08 91,00 2009/07 88,00 2009/06 90,00 2009/05 95,00 2009/04 81,00 2009/03 86,00 2009/02 70,00 2009/01 89,00.

Na data de 29/11/2011 consta encaminhamento de mensagem da Ouvidoria à CEG informando que a resposta enviada pela Concessionária nada acrescentava em relação à resposta encaminhada anteriormente. A Ouvidoria solicitou, portanto, fosse remetida, com urgência, nova resposta, uma vez que a reclamação fora registrada na AGENERSA havia 02 (dois) meses.

Despacho da Ouvidoria à fl. 39 com a informação de que foi enviada SNS em 29/11/2011 à CEG, a qual foi respondida em 11/01/2012 após a abertura do presente processo. A Ouvidoria informou, ainda, que a resposta da Concessionária foi enviada ao cliente em 11 e 17/01/2012<sup>6</sup>, nos seguintes termos:

*"Prezado Senhor José Marcelo,*

*Com relação à sua reclamação (ocorrência nº. 525004 da AGENERSA), gostaríamos de confirmar a resposta dada pela Concessionária CEG:*

*"Esclarecemos que foi necessário aguardar a emissão de quatro faturas com o novo medidor para verificar o real consumo do estabelecimento comercial.*

*Informamos, conforme tabela abaixo, que o consumo atual do local confirma que o medidor substituído em julho/2011 não marcava o real consumo:*

*(...)*

<sup>6</sup> fls. 43 a 45.



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 dezembro/2011, o setor responsável encaminhou carta de Ressarcimento por Recuperação de Consumo, informando o telefone (...) para que o cliente possa negociar os valores cobrados.*

*Informamos que as faturas 08, 09, 10, 11 e 12/2011 estão abertas no sistema e o cliente deverá entrar em contato com o telefone acima para regularizar a situação para evitar o corte no fornecimento."*

À fl. 71 a CAENE entende que em todas as ocorrências "(...) pôde-se verificar frequentes demoras nos atendimentos e os mesmos de má qualidade, descumprindo assim a Normativa CODIR nº 019/2011 de 16 de maio de 2011, com isso, descumprindo também (...) a Cláusula Quarta, § 1º, item 11 e Cláusula Primeira, § 3º, do Contrato de Concessão.

Em considerações<sup>7</sup>, a CEG requer o arquivamento do processo, uma vez que, ausente qualquer descumprimento às normas vigentes, foi exaurida a sua finalidade.

À fl. 90 a Ouvidoria reitera as últimas informações enviadas, noticiando que não obteve retorno do cliente e que em 09/07/2012 enviou ao usuário novo e-mail, sem retorno até 10/07/2012.

À fl. 99 a CAENE informa à Procuradoria, em 10/07/2012, que a reclamação em espeque estava pendente de resolução.

Pareceres da Procuradoria da AGENERSA<sup>8</sup> a qual, por fim, opinou que, em relação à ocorrência em tela, ocorreu o descumprimento da Instrução Normativa CODIR nº 019/2011 e, em consequência, foi violada a Cláusula Quarta, § 1º, item 11 e Cláusula Primeira, § 3º, do Contrato de Concessão.

<sup>7</sup> Fls. 86/87.

<sup>8</sup> fls. 102 e 221.



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

Razões finais da Concessionária às fls. 110/111 e 228/229 idênticas às mencionadas no relatório da reclamação anterior.

3) 525094

Trata a presente de reclamação registrada em 23/09/2011 na Ouvidoria da AGENERSA por meio da qual a cliente reclama de valor exorbitante com relação às quatro últimas faturas que, segundo ela, saltaram de R\$ 80,00 para R\$ 400,00.

A usuária relata, também, que um técnico da Concessionária se dirigiu ao local mas não detectou vazamento, tendo sido trocado o número do medidor (e não o medidor). Solicita, portanto, solução e providências urgentes da CEG.

Em 20/10/2012 a CEG respondeu com a informação de que as faturas encaminhadas para o imóvel relacionado à ocorrência foram emitidas com base em leituras reais do medidor e, *"além disso, em 18/07, foi realizado exame do medidor, ramificação, conexões, registros e aparelhos e nenhuma anomalia foi detectada (...)".*

A Concessionária esclareceu, ainda, que a fatura 05/2011 foi gerada com acúmulo de consumo porque a conta anterior foi emitida por estimativa, ressaltando que após a substituição do medidor, em 25/05, *"(...) o cliente passou a receber o real consumo do imóvel."* Acrescentou, outrossim, que *"(...) as faturas 05, 06, 07, 08, 09, 10/2011 foram reenviadas para o cliente com o mesmo valor e nova data de vencimento"* e lembrou, na oportunidade, que cliente poderia realizar, se quisesse, o parcelamento das contas em uma das Agências da CEG.

Sem concordar com a resposta da CEG e as informações sobre o seu histórico, a usuária pediu, em 01/11/2011, providências para normalizar o seu gás. A cliente ainda relatou, à época, que os valores das faturas eram absurdos, entendendo que deveria lhe ser cobrado o consumo mínimo, porquanto só moravam duas pessoas no imóvel e havia pouca utilização de gás. Relatou, também, que os técnicos se dirigiram mais de 08 (oito)



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

vezes ao local e constataram que "(...) o número do medidor que estava sendo cobrado estava errado". Assevera, portanto, que o medidor não foi trocado e concluiu afirmando que recebeu novas contas com a cobrança dos mesmos absurdos valores, com data de vencimento em 15/11/2011. Transcreveu, por fim, as citadas contas de consumo, expondo o nº. do medidor, mês da fatura e valor<sup>9</sup>.

Despacho da Ouvidoria à fl. 39 com a informação de que foi enviada SNS em 01/11/2011 à CEG, com 1 envio de cobrança e sem resposta até aquela data, qual seja, 08/03/2012.

À fl. 71 a CAENE entende que em todas as ocorrências "(...) pôde-se verificar frequentes demoras nos atendimentos e os mesmos de má qualidade, descumprindo assim a Normativa CODIR nº 019/2011 de 16 de maio de 2011, com isso, descumprindo também (...) a Cláusula Quarta, § 1º, item 11 e Cláusula Primeira, § 3º, do Contrato de Concessão.

Considerações da Concessionária às fls. 86/87 cujo teor foi transcrito no relato das reclamações anteriores.

À fl. 90 a Ouvidoria reitera as últimas informações enviadas, noticiando que enviou SNS em 01/11/2011, com 1 envio de cobrança e sem resposta até 10/07/2012.

| <sup>9</sup> Medidor (nº) | Fatura (mês/ano) | Valor (R\$) |
|---------------------------|------------------|-------------|
| 3114147                   | 12/2010          | 95,43       |
| 3114147                   | 01/2011          | 95,60       |
| 3114147                   | 02/2011          | 62,57       |
| 3114147                   | 03/2011          | 72,07       |
| 3114147                   | 04/2011          | 82,70       |
| 3114147                   | 05/2011          | 404,40      |
| 3114147                   | 06/2011          | 231,58      |
| 3114747                   | 07/2011          | 214,90      |
| 3114747                   | 08/2011          | 342,76      |
| 3114747                   | 09/2011          | 298,29      |



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

À fl. 99 a CAENE informa à Procuradoria, em 10/07/2012, que a reclamação em esboço estava pendente de resolução.

Após o envio de alguns e-mails da usuária a esta AGENERSA (fls. 112/123) comunicando o receio do corte no fornecimento do serviço, a Ouvidoria realiza cálculo estimado de consumo com base nas informações enviadas pela usuária e acrescenta que, conforme informações da Ouvidoria da CEG, *"(...) a cliente não pagou as faturas de todo o período entre maio/2011 e dezembro/2012."* Os autos foram, então, por minha assessoria, encaminhados à CAENE, para averiguação quanto às reclamações efetuadas pela usuária.

No prosseguimento da instrução, a Câmara de Energia solicita à CEG o envio do histórico da troca do medidor da usuária, a ordem de serviço para a sua troca, o histórico de consumo e as faturas da cliente<sup>10</sup>, sendo juntados os documentos referentes à solicitação entre as fls. 133/181.

Em 05/04/2013 a CAENE realiza, em conjunto com a CEG, vistoria no imóvel objeto dos autos e confecciona Relatório de Fiscalização.

No RF CAENE nº. P-004/13 a Câmara de Energia expõe fotos da inspeção e relata o acompanhamento da retirada do medidor do local, qual seja, medidor nº. 3114747<sup>11</sup>, o qual foi substituído e lacrado para ser levado à bancada de testes.

Parecer da CAENE às fls. 201/202 explicando que, com os documentos enviados pela Concessionária, *"(...) não foi possível constatar o causador do aumento de consumo da cliente"*, razão pela qual foi sugerida a realização de exame no medidor da cliente, o que foi feito em 24/04/2013 na bancada de testes da Concessionária, com a

<sup>10</sup> Faturas que, de janeiro de 2011 a maio de 2011, indicavam nº. do medidor como 3114147 e nas quais, a partir de junho/2011, constava o nº. 3114747.

<sup>11</sup> Conforme se verifica da foto 2.



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

presença da usuária e CAENE, constatando-se que o medidor se encontrava "(...) nos padrões exigidos pelo INMETRO, laudo em anexo."

Afirma a CAENE, por fim, que "(...) não foi possível identificar culpabilidade da Concessionária em relação ao aumento de consumo da cliente em questão" mas "(...) tendo em vista que a Concessionária informa erroneamente que foi feita a troca do medidor, o que não aconteceu (...)", descumpriu "(...) a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º do Contrato de Concessão, além dos outros descumprimentos apontados em nosso parecer anterior."

Considerações da CEG às fls. 214/215 discordando do parecer da CAENE e entendendo que não houve descumprimento às normas vigentes, "(...) já que o fornecimento de gás foi liberado em todas as ocorrências de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalações (...)".

Parecer da Procuradoria da AGENERSA à fl. 221 a qual opinou que, em relação à ocorrência em tela, ocorreu o descumprimento da Instrução Normativa CODIR nº 019/2011 e, em consequência, foi violada a Cláusula Quarta, § 1º, item 11 e Cláusula Primeira, § 3º, do Contrato de Concessão.

Razões finais da Concessionária às fls. 228/229 idênticas às mencionadas no relatório da reclamação 524649.

4) 525188

Trata-se de reclamação registrada em 27/09/2011 na Ouvidoria da AGENERSA.

Através dela, o cliente relata que logrou êxito em ação judicial movida contra a Concessionária CEG, demanda motivada pela informação da Delegatária de que não havia viabilidade no imóvel do consumidor para a ligação do gás, "(...) quando na verdade todas as residências do local usufruem do serviço, além da mesma residência



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

*já ter tido gás instalado anteriormente.* Relata, ainda, que a sentença judicial obrigou a Delegatária a realizar a instalação do gás no prazo de 30 (trinta) dias.

Na data citada, o cliente informa, também, os transtornos causados, e solicita providências urgentes:

Em 11/10/2011 a CEG respondeu que não havia viabilidade para abastecer o endereço e esclareceu que o jurídico da Concessionária recorreu da decisão judicial.

No mesmo dia acima citado a Ouvidoria da AGENERSA requereu a apresentação do estudo de rentabilidade feito para o presente caso, sem resposta até 07/11/2011.

Despacho da Ouvidoria à fl. 39 com a informação de que foi enviada SNS em 11/10/2011 à CEG, com 1 envio de cobrança e sem resposta até aquela data, qual seja, 08/03/2012, notícia reiterada pela Ouvidoria em 10/07/2012, à fl. 90.

À fl. 71 a CAENE entendeu que em todas as ocorrências *"(...) pôde-se verificar frequentes demoras nos atendimentos e os mesmos de má qualidade, descumprindo assim a Normativa CODIR nº 019/2011 de 16 de maio de 2011, com isso, descumprindo também (...)"* a Cláusula Quarta, § 1º, item 11 e Cláusula Primeira, § 3º, do Contrato de Concessão.

A Câmara Técnica entendeu, ainda, pelo descumprimento do Anexo II, parte 2, item 13 A, corte/religação, 24 horas, e da Cláusula Quarta, § 1º, item 1, *"(...) onde o cliente pode participar em até 90% do valor total do investimento."*

Considerações da Concessionária que pugnaram pelo arquivamento do processo, uma vez que, ausente qualquer descumprimento às normas vigentes, foi exaurida a sua finalidade.



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

Despacho da CAENE à fl. 99 informando à Procuradoria, em 10/07/2012, que a reclamação em esboço estava pendente de resolução.

Pareceres da Procuradoria da AGENERSA<sup>12</sup> opinando pela má qualidade na prestação dos serviços e o descumprimento da Cláusula Quarta, § 1º, item 11 e Cláusula Primeira, § 3º, do Contrato de Concessão, bem como pela violação da Instrução Normativa CODIR nº 019/2011 e do instrumento concessivo em seu Anexo II, Parte 2, Item 13 A, corte/religação - 24 horas, assim como da cláusula Quarta, § 1º, item 1 do instrumento concessivo.

Razões finais da Concessionária às fls. 110/111 e 228/229, oportunizando a ampla defesa e o contraditório, através das quais a CEG, depois de tecer comentários acerca de outras ocorrências, defende-se afirmando que "(...) resta comprovado nos autos não ter a Concessionária incorrido em desconformidades, já que o fornecimento de gás foi liberado em todas as ocorrências de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalações, sendo o cerne do processo administrativo o atendimento do interesse público, o que foi evidentemente atingido no caso em tela, por meio do atendimento adequado aos clientes."

Requer a Concessionária, por fim, o arquivamento do processo, porque exaurida a sua finalidade, sem aplicação de sanção.

5) 525888.

Trata-se de ocorrência registrada em 17/10/2011 na Ouvidoria da AGENERSA através da qual a Srª. Rosimar da Cruz reclama que seu aquecedor foi instalado e não funciona corretamente e, ao entrar em contato com a CEG, foi informada de que "(...) seu prédio não possui pressão de água (...)", portanto, seria necessário a compra de um pressurizador, no valor de R\$ 400,00. Cliente não concordou, questionou por que tal

<sup>12</sup> fls. 102 e 221.



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

fato não foi verificado anteriormente e entendeu que a CEG deveria se responsabilizar pela compra do aparelho. A reclamação não obteve resposta da CEG até 25/11/2011.

Despacho da Ouvidoria à fl. 39 com a informação de que a ocorrência foi aberta em 18/10/2011, com 2 envios de cobrança e sem resposta até aquela data, qual seja, 08/03/2012. Tal notícia foi reiterada pela Ouvidoria em 10/07/2012, à fl. 90.

À fl. 71 a CAENE entende que em todas as ocorrências "(...) pôde-se verificar frequentes demoras nos atendimentos e os mesmos de má qualidade, descumprindo assim a Normativa CODIR nº 019/2011 de 16 de maio de 2011, com isso, descumprindo também (...) a Cláusula Quarta, § 1º, item 11 e Cláusula Primeira, § 3º, do Contrato de Concessão.

Considerações na forma do relato das reclamações anteriores.

Despacho da CAENE à fl. 99 informando à Procuradoria, em 10/07/2012, que a reclamação em espeque estava pendente de resolução.

Pareceres da Procuradoria da AGENERSA<sup>13</sup> a qual, por fim, opinou que, em relação à ocorrência em tela, ocorreu o descumprimento da Instrução Normativa CODIR nº 019/2011 e, em consequência, foi violada a Cláusula Quarta, § 1º, item 11 e Cláusula Primeira, § 3º, do Contrato de Concessão.

Razões finais da Concessionária às fls. 110/111 e 228/229 idênticas às mencionadas nos relatórios das reclamações anteriores.

#### 6) 525962

A presente ocorrência, registrada em 19/10/2011 na Ouvidoria da AGENERSA, trata da reclamação da Srª. Ana Lucia Ferreira, que relatou ter solicitado à CEG a

<sup>13</sup> fls. 102 e 221.



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

instalação de um medidor e de toda a tubulação externa da casa, mas até a data do registro da ocorrência o requerimento encontrava-se sem atendimento e solução da Concessionária.

A cliente ressaltou, ainda, que adiantou o trabalho, "(...) fazendo uma vala para a passagem da tubulação, de acordo com a solicitação da CEG."

Em 28/11/2011 a CEG informou que o endereço em questão não possuía o ramal da Concessionária e esclareceu que a previsão de início das obras seria dezembro de 2011, afirmando que a cliente foi informada sobre a previsão das obras.

Naquele momento a Ouvidoria desta Autarquia questionou a Concessionária sobre a data que a cliente solicitou o gás à CEG e o dia da vistoria, assim como indagou a CEG acerca da data do pedido de licenciamento junto à Prefeitura e o protocolo desse requerimento.

Despacho da Ouvidoria à fl. 39 com a informação de que foi enviada SNS em 28/11/2011, sem resposta até aquela data, qual seja, 08/03/2012.

À fl. 71 a CAENE entendeu que em todas as ocorrências "(...) pôde-se verificar frequentes demoras nos atendimentos e os mesmos de má qualidade, descumprindo assim a Normativa CODIR nº 019/2011 de 16 de maio de 2011, com isso, descumprindo também (...) a Cláusula Quarta, § 1º, item 11 e Cláusula Primeira, § 3º, do Contrato de Concessão.

A Câmara Técnica entendeu, ainda, pelo descumprimento do Anexo II, Parte 2, item 13 A, execução de ramais de redes de distribuição já existentes - 30 dias.

Considerações na forma do relato das reclamações anteriores.



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

À fl. 90 a Ouvidoria reitera as últimas informações enviadas, noticiando que enviou SNS em 28/11/2011, sem resposta até 10/07/2012.

Despacho da CAENE à fl. 99 informando à Procuradoria, em 10/07/2012, que a reclamação em espeque estava pendente de resolução.

Pareceres da Procuradoria da AGENERSA<sup>14</sup> opinando pela má qualidade na prestação dos serviços e o descumprimento da Cláusula Quarta, § 1º, item 11 e Cláusula Primeira, § 3º, do Contrato de Concessão, bem como pela violação da Instrução Normativa CODIR nº 019/2011 e do instrumento concessivo em seu Anexo II, Parte 2, Item 13 A, quanto à execução de ramais de rede de distribuição já existentes em 30 dias.

Razões finais da Concessionária às fls. 110/111 e 228/229, oportunizando a ampla defesa e o contraditório, através das quais a CEG, depois de tecer comentários acerca de outras ocorrências, defende-se afirmando que "(...) resta comprovado nos autos não ter a Concessionária incorrido em desconformidades, já que o fornecimento de gás foi liberado em todas as ocorrências de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalações, sendo o cerne do processo administrativo o atendimento do interesse público, o que foi evidentemente atingido no caso em tela, por meio do atendimento adequado aos clientes."

Requer a Concessionária, por fim, o arquivamento do processo, porque exaurida a sua finalidade, sem aplicação de sanção.

7) 526036

Trata-se de reclamação registrada pelo Sr. Sergio Schrober em 24/10/2011 na Ouvidoria da AGENERSA.

<sup>14</sup> fls. 102 e 221.

PO



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-12/020.048/2012  
Data 10/01/2012 Pp.: 246  
Rubrica OEB

Através dela, o cliente informou a esta Autarquia que vinha solicitando, desde 18/10/2011, a instalação do gás para o seu estabelecimento, sem sucesso até a data da reclamação. Informou, em suma, que a alegação da CEG era de que a execução do serviço iria demorar, apesar de não entender as razões.

Em 11/11/2011 cliente relata as várias tentativas de comunicação com a CEG, informa os números de protocolo, quais sejam, 2-352125687 e 2351687671, e noticia que a resposta quanto ao fornecimento do serviço era no sentido de que estava em análise.

Em 01/12/2011 a Ouvidoria da AGENERSA solicita à CEG resposta urgente para a reclamação em voga.

Despacho da Ouvidoria à fl. 39 com a informação de que a ocorrência foi aberta em 26/10/2011, com 03 envios de cobrança, mas sem resposta até aquela data, qual seja, 08/03/2012.

À fl. 71 a CAENE entendeu que em todas as ocorrências "(...) pôde-se verificar frequentes demoras nos atendimentos e os mesmos de má qualidade, descumprindo assim a Normativa CODIR nº 019/2011 de 16 de maio de 2011, com isso, descumprindo também (...) a Cláusula Quarta, § 1º, item 11 e Cláusula Primeira, § 3º, do Contrato de Concessão.

A Câmara Técnica entendeu, ainda, pelo descumprimento do Anexo II, Parte 2, item 13 A, execução de ramais de redes de distribuição já existentes - 30 dias.

Considerações da Concessionária na forma do relato das reclamações anteriores.

À fl. 90 a Ouvidoria atesta, em 10/07/2012, que a ocorrência foi respondida em 15/06/2012, que enviou o e-mail ao cliente em 09/07/2012 com a informação da CEG



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

de que o fornecimento de gás foi liberado em 12/04/2012, de acordo com as normas do R.I.P, e aguardava a confirmação, pelo cliente, da solução do problema.

Pareceres da Procuradoria da AGENERSA<sup>15</sup> opinando pela má qualidade na prestação dos serviços e o descumprimento da Cláusula Quarta, § 1º, item 11 e Cláusula Primeira, § 3º, do Contrato de Concessão, bem como pela violação da Instrução Normativa CODIR nº 019/2011 e do instrumento concessivo em seu Anexo II, Parte 2, Item 13 A, quanto à execução de ramais de rede de distribuição já existentes em 30 dias.

Razões finais da Concessionária às fls. 110/111 e 228/229, conforme já exposto no relato das reclamações anteriores.

**8) 526054**

Trata-se de reclamação efetuada pela Srª. Elisandra Coelho em 24/10/2011 na Ouvidoria da AGENERSA.

Cliente reclama que desde abril suas contas estavam sendo encaminhadas com valores elevados. Relata, ainda, que desde maio ninguém reside no local, que em 20/10/2011 compareceu à loja da Concessionária, agendaram a visita de um técnico para o dia 24/10 "(...) mas não houve comparecimento.". Informa que enviou vários e-mails à Concessionária, sem retorno, e que concorda em pagar a taxa mínima de consumo, não valores exorbitantes. Solicita a esta Agência verificação e solução do problema com urgência.

Em 09/11/2011 a CEG comunica que as faturas encaminhadas para o imóvel relacionado à ocorrência em tela foram emitidas com base em leituras reais do medidor e, "além disso, em 31/10, foi realizado exame do medidor, ramificação, conexões, registros e aparelhos e nenhuma anomalia foi detectada (...)", bem como que o medidor funcionava corretamente. A Concessionária expõe, ainda, o histórico de consumo do

<sup>15</sup> fls. 102 e 221.



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

imóvel da seguinte forma: MÊS MP 2011/08 6,00; 2011/07 18,00; 2011/06 14,00; 2011/05 21,00; 2011/04 14,00; 2011/03 16,00; 2011/02 0,00; 2011/01 3,00; 2010/12 0,00; 2010/11 0,00; 2010/10 7,00; 2010/09 0,00; 2010/08 0,00; 2010/07 17,00; 2009/12 17,00; 2009/11 22,00; 2009/10 19,00; 2009/09 16,00; 2009/08 3,00. Acrescenta, por fim, "(...) que as faturas 05, 06, 07 e 08/2011 foram reenviadas para o cliente com o mesmo valor e nova data de vencimento para o dia 21/11" e confirma o valores cobrados.

No mesmo dia, cliente informa que não está satisfeita com a resposta da CEG, porquanto não informaram o número de leitura do medidor nas faturas entendendo, portanto, que houve leitura errada do aparelho. Explica que não mora no país desde janeiro/2009 e que a partir de 13 de maio de 2011 seu medidor sempre esteve com a mesma numeração. Afirma que quando do seu comparecimento, em 20/10, à loja da Concessionária, o atendente afirmou que as cobranças nas faturas não foram emitidas com base em média de consumo e que em visita de técnico da Concessionária, no dia 31/10, não foi verificado vazamento ou problema no medidor. Apesar disso, afirma que os valores cobrados não são corretos e pugna, em suma, pela cobrança baseada no real valor de consumo ou com base na "taxa mínima".

Na mesma data, a Ouvidoria da AGENERSA encaminha à CEG as mensagens da consumidora, sem resposta até a data de abertura do presente processo.

Despacho da Ouvidoria à fl. 39 com a informação de que foi enviada SNS em 09/11/2011, com 02 envios de cobrança e sem resposta até aquela data, qual seja, 08/03/2012.

Em 10/04/2012 e 11/04/2012 a CAENE<sup>6</sup> solicita à CEG o envio das cópias das contas dos meses de abril/2011 a outubro/2011, referentes à ocorrência em voga, e do "(...) valor apontado no medidor e o mês referente, no período de abril/2011 a outubro/2011."

<sup>6</sup> Ofícios CAENE 063 e 067 de 2012 (fls. 60/61).



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 DDUR - E - 691/12, de 13/04/2012, a CEG informa o envio, em anexo, do solicitado pela CAENE, esclarecendo, ainda, que "(...) não existem as faturas dos meses de setembro e outubro do período solicitado, pois o fornecimento de gás do cliente se encontrava suspenso, fato este constatado ao se verificar no detalhamento do campo 'FATURAMENTO' da Conta de Fornecimento de Gás do mês de novembro/2011, também encaminhado em anexo, onde se vê discriminado 'CUSTO DE RELIGAÇÃO POR PAGAMENTO'."

A fl. 71 a CAENE entendeu que em todas as ocorrências "(...) pôde-se verificar frequentes demoras nos atendimentos e os mesmos de má qualidade, descumprindo assim a Normativa CODIR nº 019/2011 de 16 de maio de 2011, com isso, descumprindo também (...) a Cláusula Quarta, § 1º, item 11 e Cláusula Primeira, § 3º, do Contrato de Concessão.

A Câmara Técnica entendeu, ainda, que pôde-se verificar, de acordo com as informações da CEG e faturas juntadas, a existência de consumo de gás com base nas leituras reais do medidor. Para a verificação de suposta cobrança indevida, encaminhou o feito à CAPET, que atestou, apresentando planilha, que i) "não foram observadas diferenças de monta nas faturas analisadas, exceto pequenos valores de centavos", observando que a CEG, "(...) em virtude dos períodos de leitura do cliente, aplicou o reajustamento de forma a reproduzir o consumo dentro de cada período tarifário"; ii) "pelos dados disponíveis nas faturas, as cobranças se deram de forma matematicamente adequada, obedecendo ao tarifário vigente em cada ocasião"; iii) não existem faturas dos meses de setembro e outubro de 2011 pois o fornecimento de gás do cliente estava suspenso durante o período.

Considerações da CEG às fls. 86/87 e 214/215 requerendo o arquivamento do processo, uma vez que, ausente qualquer descumprimento às normas vigentes, foi exaurida a sua finalidade.



Serviço Público Estadual  
Processo nº E-12/020.048/2012  
Data 10/04/2012 Págs: 250  
Rubrica DRB

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

À fl. 90 a Ouvidoria reitera as últimas informações enviadas, noticiando que enviou SNS em 09/11/2011, com 02 envios de cobrança e sem resposta até 10/07/2012.

Pareceres da Procuradoria da AGENERSA<sup>17</sup> entendendo que a Concessionária "(...) implantou de forma correta as tarifas de gás natural com relação à ocorrência 526054 (...) e opinando pela violação da Instrução Normativa CODIR nº 019/2011 e, em consequência, descumprimento da Cláusula Quarta, § 1º, item 11 e Cláusula Primeira, § 3º, do Contrato de Concessão.

Razões finais da Concessionária às fls. 110/111 e 228/229, conforme já exposto no relato das reclamações anteriores.

9) 526295

Trata a presente da reclamação efetuada em 09/11/2011, perante a Ouvidoria da AGENERSA, pelo Sr. Alexandre Lohman.

Através dela, o cliente reclama que solicitou religação para o seu endereço e até aquele momento não havia sido atendido, registrando que quando contata a Cia, "(...) não sabem informar o motivo da demora.". Relata, também, que um técnico compareceu no local em 27/10, preencheu o formulário de forma incorreta e fez algumas exigências com as quais não concorda. Afirma que a empresa "Braços", que efetuou a visita, impõe o pagamento de R\$ 85,00 (oitenta e cinco reais) a esse título, em parcela única, "(...) quando foi informado de que poderia parcelar (...) e que tal valor viria nas contas. Solicita a esta AGENERSA verificação e urgente solução do problema.

Despacho da Ouvidoria à fl. 39 com a informação de que foi enviada SNS em 09/11/2011, sem resposta até aquela data, qual seja, 08/03/2012.

<sup>17</sup> fls. 102 e 221.



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

À fl. 71 a CAENE entende que em todas as ocorrências "(...) pôde-se verificar frequentes demoras nos atendimentos e os mesmos de má qualidade, descumprindo assim a Normativa CODIR nº 019/2011 de 16 de maio de 2011, com isso, descumprindo também (...) a Cláusula Quarta, § 1º, item 11 e Cláusula Primeira, § 3º, do Contrato de Concessão. Entende, outrossim, com relação à ocorrência em voga, pelo descumprimento do prazo previsto no Anexo II, Parte 2, Item 13 A, do instrumento concessivo, no que tange ao corte/religação - 24 horas.

Em considerações<sup>18</sup>, a CEG requer o arquivamento do processo, uma vez que, ausente qualquer descumprimento às normas vigentes, foi exaurida a sua finalidade.

À fl. 90 a Ouvidoria reitera as informações enviadas, tendo enviado SNS em 09/11/2011, sem resposta até 10/07/2012.

À fl. 99 a CAENE informa à Procuradoria que a reclamação em espeque encontrava-se pendente de solução.

Pareceres da Procuradoria da AGENERSA<sup>19</sup> opinando pela má qualidade na prestação dos serviços e o descumprimento da Cláusula Quarta, § 1º, item 11 e Cláusula Primeira, § 3º, do Contrato de Concessão, bem como pela violação da Instrução Normativa CODIR nº 019/2011 e do instrumento concessivo em seu Anexo II, Parte 2, Item 13 A, corte/religação - 24 horas.

Razões finais da Concessionária às fls. 110/111 e 228/229, oportunizando a ampla defesa e o contraditório, pugnando pelo arquivamento do processo, sem aplicação de sanção, "(...) já que o fornecimento de gás foi liberado em todas as ocorrências de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalações, sendo o cerne do processo administrativo o atendimento do interesse público, o que foi evidentemente atingido no caso em tela, por meio do atendimento adequado aos clientes."

<sup>18</sup> Fls. 86/87.

<sup>19</sup> fls. 102 e 221.



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-12/020.048/2012

Data 10/01/2012 Cla.: 252

Rubrica ORB

10) 526341

A reclamação em voga foi registrada em 08/11/2011 na Ouvidoria da AGENERSA e por meio dela a usuária Ana Paula Cheker informa o receio de ter o seu fornecimento de gás desligado, uma vez que desde 06/09 não recebe contas de consumo e nem o valor mínimo está sendo cobrado. Relata que, embora utilize normalmente o serviço, ao contatar a CEG a resposta é que não consta fornecimento de gás em sua residência. Pede verificação e normalização do problema "(...) para que não tenha que pagar uma fatura muito alta e não tenha débitos."

Despacho da Ouvidoria à fl. 39 com a informação de que a ocorrência foi aberta em 08/11/2011 e respondida em 11/01/2011 (fl. 46), após a abertura do presente processo, no sentido de que "(...) o imóvel não passou pelo processo de conversão" e, "por esse motivo, a CEG parou de emitir fatura e realizou vistoria no imóvel no dia 10/12 (...)", sem detectar vazamento, sendo que, a partir de então, "o cliente passará a receber as faturas mensalmente."

O referido despacho da Ouvidoria informou, ainda, que confirmou com o cliente a resolução do problema.

À fl. 71 a CAENE entende que em todas as ocorrências "(...) pôde-se verificar frequentes demoras nos atendimentos e os mesmos de má qualidade, descumprindo assim a Normativa CODIR nº 019/2011 de 16 de maio de 2011, com isso, descumprindo também (...) a Cláusula Quarta, § 1º, item 11 e Cláusula Primeira, § 3º, do Contrato de Concessão.

Em considerações<sup>26</sup>, a CEG requer o arquivamento do processo, uma vez que, ausente qualquer descumprimento às normas vigentes, foi exaurida a sua finalidade.

<sup>26</sup> Fls. 86-87.



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-12/020.048/2012  
Data 10/01/2012 nº.: 253  
Rubrica ORB

À fl. 99 a CAENE informa à Procuradoria que a reclamação em espeque encontrava-se resolvida.

Pareceres da Procuradoria da AGENERSA, que opinou pela má qualidade na prestação dos serviços e o descumprimento da Cláusula Quarta, § 1º, item 11 e Cláusula Primeira, § 3º, do Contrato de Concessão.

Razões finais da Concessionária às fls. 110/111 e 228/229, oportunizando a ampla defesa e o contraditório, da forma do relato das reclamações anteriores.

11) 526379

Trata-se de ocorrência autuada em razão da reclamação efetuada em 09/11/2011 pelo Sr. Gilmar Lima, o qual informou a esta Autarquia que há 04 meses solicitou o fornecimento do serviço para o seu endereço, sem ter o seu pleito atendido pela Concessionária. O cliente informou, outrossim, que foi realizada uma vistoria, mas a CEG comunicou que, pela falta de ramal, só haveria fornecimento do serviço em 06 (seis) meses. Relata, ainda, sua insatisfação com a demora no atendimento da CEG e não entende o porquê do atraso, uma vez que "(...) seu vizinho já possui gás canalizado (...)".

Em 24/11/2011, cliente novamente contatou a AGENERSA e informou que aguardava resposta urgente.

Despacho da Ouvidoria à fl. 40 informando que a ocorrência foi aberta em 09/11/2011 e respondida em 10/01/2012 no sentido de que o fornecimento foi liberado em 23/12/2011 de acordo com as normas do R.I.P.

O referido despacho informou, ainda, que confirmou com o cliente a resolução do problema e que enviou SNS à CEG, em 11/01/2012, questionando acerca da demora de mais de 05 meses para o atendimento ao cliente, sem resposta até aquela data, qual seja, 08/03/2012.



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

À fl. 71 a CAENE entendeu que em todas as ocorrências "(...) pôde-se verificar frequentes demoras nos atendimentos e os mesmos de má qualidade, descumprindo assim a Normativa CODIR nº 019/2011 de 16 de maio de 2011, com isso, descumprindo também (...) a Cláusula Quarta, § 1º, item 11 e Cláusula Primeira, § 3º, do Contrato de Concessão.

A Câmara Técnica entendeu, ainda, pelo descumprimento do Anexo II, Parte 2, item 13 A, execução de ramais de redes de distribuição já existentes - 30 dias.

Considerações na forma do relato das reclamações anteriores.

Pareceres da Procuradoria da AGENERSA<sup>21</sup> opinando pela má qualidade na prestação dos serviços e o descumprimento da Cláusula Quarta, § 1º, item 11 e Cláusula Primeira, § 3º, do Contrato de Concessão, bem como pela violação da Instrução Normativa CODIR nº 019/2011 e do instrumento concessivo em seu Anexo II, Parte 2, Item 13 A, quanto à execução de ramais de rede de distribuição já existentes em 30 dias.

Razões finais da Concessionária às fls. 110/111 e 228/229, conforme já exposto no relato das reclamações anteriores.

12) 526389

A presente reclamação foi registrada pela Sr. Luzia de Araujo em 09/11/2011 na Ouvidoria da AGENERSA e através dela a usuária relatou que ficou sem o fornecimento de gás por volta de 15h daquele dia.

A cliente relatou, ainda, que havia vários apartamentos com o mesmo problema e informou que houve uma comunicação da CEG no sentido de que uma equipe iria ao local, mas até aquele momento não houve comparecimento. Relatou, também, a

<sup>21</sup> fls. 102 e 221.



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

existência de transtornos e que a CEG não informava o prazo para solução. Solicitou providências urgentes desta Autarquia.

Despacho da Ouvidoria à fl. 40 informando que a ocorrência foi aberta em 10/11/2011 e respondida em 16/01/2012 no seguinte sentido:

*"Informamos que o cliente foi atendido e o resultado da visita realizada em 12/01:*

*EQUIPE ESPECIAL - FOI CONSTRUÍDA PELO CLIENTE UMA NOVA RAMIFICAÇÃO E O TESTE DE RAMIFICAÇÃO INTERNA E ESTANQUEIDADE TEVE O RESULTADO OK (...) FORNECIMENTO OK (...)*

*Salientamos que houve tentativa de vistoria em nov/11 sem sucesso."*

O referido despacho informou, ainda, que confirmou com o cliente a resolução do problema.

À fl. 71 a CAENE entende que em todas as ocorrências "(...) pôde-se verificar frequentes demoras nos atendimentos e os mesmos de má qualidade, descumprindo assim a Normativa CODIR nº 019/2011 de 16 de maio de 2011, com isso, descumprindo também (...) a Cláusula Quarta, § 1º, item 11 e Cláusula Primeira, § 3º, do Contrato de Concessão. Entende, outrossim, com relação à ocorrência em voga, pelo descumprimento do prazo previsto no Anexo II, Parte 2, Item 13 A, do instrumento concessivo; no que tange ao corte/religação - 24 horas.

Em considerações<sup>22</sup>, a CEG requer o arquivamento do processo, uma vez que, ausente qualquer descumprimento às normas vigentes, foi exaurida a sua finalidade.

<sup>22</sup> Fls. 86/87.



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-12/020.048/2012  
Data 10/01/2012  
Rubrica ORB

À fl 99 a CAFNE informa à Procuradoria que a reclamação em espeque encontrava-se efetivamente resolvida.

Pareceres da Procuradoria da AGENERSA<sup>23</sup> opinando pela má qualidade na prestação dos serviços e o descumprimento da Cláusula Quarta, § 1º, item 11 e Cláusula Primeira, § 3º, do Contrato de Concessão, bem como pela violação da Instrução Normativa CODIR nº 019/2011 e do instrumento concessivo em seu Anexo II, Parte 2, Item 13 A, corte/religação - 24 horas.

Razões finais da Concessionária às fls. 110/111 e 228/229, oportunizando a ampla defesa e o contraditório, conforme relatado nas reclamações anteriores.

13) 526507

Trata-se de reclamação registrada em 17/11/2011 na Ouvidoria da AGENERSA pela Srª. Marcia Teixeira. Através dela, a usuária informa que suas faturas são cobradas por débito automático mas, no mês 08/2011, não foi mais debitada fatura em sua conta, tendo a Instituição bancária informado que o serviço foi cancelado pois existia "(...) uma liminar junto a CEG."

Afirma, ainda, que em contato com a Cia em 14/11/2011 a atendente informou que havia pendência e contataria o jurídico da CEG "(...) para dar baixa da pendência e que iriam enviar novas contas (...)" mas até aquela data não havia qualquer retorno. Informa, ao final, o nº de protocolo<sup>24</sup>, e solicita providências.

Despacho da Ouvidoria à fl. 40 com a informação de que a ocorrência foi aberta em 17/11/2011 e respondida em 02/02/2012 no sentido de que as faturas 09, 10, 11 e 12/11 foram pagas em 23/11/2011, esclarecendo a CEG que encaminhou "(...) a

<sup>23</sup> fls. 102 e 221.

<sup>24</sup> 2355842160.



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-12/020.048, 2012  
Data 10/01/2012  
Rubrica: ORB

*solicitação de débito automático ao banco (...) e o prazo informado é de aproximadamente trinta dias para a inclusão."*

Acrescenta a Ouvidoria que, em contato com o cliente, confirmou que o problema foi resolvido.

À fl. 71 a CAENE entende que em todas as ocorrências "(...) pôde-se verificar frequentes demoras nos atendimentos e os mesmos de má qualidade, descumprindo assim a Normativa CODIR nº 019/2011 de 16 de maio de 2011, com isso, descumprindo também (...) a Cláusula Quarta, § 1º, item 11 e Cláusula Primeira, § 3º, do Contrato de Concessão.

Considerações da CEG às fls. 86/87.

Pareceres da Procuradoria da AGENERSA, que opinou pela má qualidade na prestação dos serviços e o descumprimento da Cláusula Quarta, § 1º, item 11 e Cláusula Primeira, § 3º, do Contrato de Concessão.

Razões finais da CEG às fls. 110/111 e 228/229, oportunizando a ampla defesa e o contraditório, através das quais a CEG, depois de tecer comentários acerca de outras ocorrências, defende-se afirmando que "(...) resta comprovado nos autos não ter a Concessionária incorrido em desconformidades, já que o fornecimento de gás foi liberado em todas as ocorrências de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalações, sendo o cerne do processo administrativo o atendimento ao interesse público, o que foi evidentemente atingido no caso em tela, por meio do atendimento adequado aos clientes."

Requer a Concessionária, por fim, o arquivamento do processo, porque exaurida a sua finalidade, sem aplicação de sanção.

14) 526514



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-12/020.048/2012  
Data 10/01/2012, Fls.: 258  
Rubrica RB

Trata a presente de reclamação efetuada em 17/11/2011 na Ouvidoria da AGENERSA pela Srª. Regina de Assis. Na referida ocorrência, a cliente reclama que fez solicitação de gás em 03/11/2011, a atendente pediu o telefone de contato e até a data da reclamação a consumidora não obteve retorno ou o abastecimento. Relata outros transtornos, informa o nº de protocolo<sup>25</sup> e requer providências urgentes.

Despacho da Ouvidoria à fl. 40 com a informação de que a ocorrência foi aberta em 17/11/2011 e respondida em 11/01/2012 no sentido de que o fornecimento de gás foi liberado em dezembro/11 de acordo com as normas do R.I.P.

Acrescenta a Ouvidoria que, em contato com o cliente, confirmou que o problema foi resolvido.

À fl. 71 a CAENE entende que em todas as ocorrências "(...) pôde-se verificar frequentes demoras nos atendimentos e os mesmos de má qualidade, descumprindo assim a Normativa CODIR nº 019/2011 de 16 de maio de 2011, com isso, descumprindo também (...) a Cláusula Quarta, § 1º, item 11 e Cláusula Primeira, § 3º, do Contrato de Concessão.

Entende, outrossim, com relação à ocorrência em voga, pelo descumprimento do prazo previsto no Anexo II, Parte 2, Item 13 A, do instrumento concessivo, no que tange ao corte/religação - 24 horas.

Considerações da CEG nas quais requer o arquivamento do processo, uma vez que, ausente qualquer descumprimento às normas vigentes, foi exaurida a sua finalidade.

À fl 99 a CAENE informa à Procuradoria que a reclamação em espeque encontrava-se efetivamente resolvida.

<sup>25</sup> 2355668336.



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-12/020.048, 2012  
Data 10/01/2012 fls. 259  
Rubrica [assinatura]

Pareceres da Procuradoria da AGENERSA<sup>26</sup> opinando pela má qualidade na prestação dos serviços e o descumprimento da Cláusula Quarta, § 1º, item 11 e Cláusula Primeira, § 3º, do Contrato de Concessão, bem como pela violação da Instrução Normativa CODIR nº 019/2011 e do instrumento concessivo em seu Anexo II, Parte 2, Item 13 A, corte/religação - 24 horas.

Razões finais da Concessionária às fls. 110/111 e 228/229, oportunizando a ampla defesa e o contraditório, conforme relatado nas reclamações anteriores.

15) 526642

Trata-se de reclamação efetuada em 22/11/2011 pela Srª. Karen Cabral contra a CEG, afirmando que "(...) solicitou instalação em fevereiro (...)" para o seu endereço, foi realizada uma vistoria e informado que, quando finalizasse a obra, "(...) entraria em contato para instalação do medidor". Relata, ainda, "(...) que em setembro solicitou a instalação e até a presente data não foi atendida".

A cliente afirma, também, que, quando é informada de um prazo com o qual não concorda e que o problema é a falta de um ramal, não entende por que o técnico que realizou a vistoria não verificou isso. Afirma, outrossim, que ocorreu um agendamento para a semana anterior, mas não houve comparecimento, e finaliza requerendo solução urgente, pois já se encontrava "(...) residindo no local".

Em complemento à ocorrência, a cliente informou, em 23/11/2011, que há 02 (dois) meses buscava a instalação de um medidor de gás natural em sua residência, que no dia 17/10/2011 foi agendada a visita de um técnico da CEG para 23/11/2011 e o mesmo não compareceu, explicando a consumidora que referida vistoria seria "(...) para verificar um problema na válvula de segurança do ramal que liga o gás até minha residência, ou seja, a CEG deveria verificar/solucionar tal obstáculo (...)" e até aquele

<sup>26</sup> fls. 102 e 221.



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

momento nada havia feito. Ressalta que somente depois de 03 (três) visitas de técnicos da CEG que se verificou tal problema e, em suma, solicita providências urgentes.

Despacho da Ouvidoria à fl. 40 com a informação de que a ocorrência foi aberta em 23/11/2011 e respondida em 02/02/2012 no sentido de que o medidor foi instalado e o fornecimento liberado em 03/01/2012.

Acrescenta a Ouvidoria que, em contato com o cliente, confirmou que o problema foi resolvido.

A fl. 71 a CAENE entendeu que em todas as ocorrências "(...) pôde-se verificar frequentes demoras nos atendimentos e os mesmos de má qualidade, descumprindo assim a Normativa CODIR nº 019/2011 de 16 de maio de 2011, com isso, descumprindo também (...) a Cláusula Quarta, § 1º, item 11 e Cláusula Primeira, § 3º, do Contrato de Concessão.

A Câmara Técnica entendeu, ainda, pelo descumprimento do Anexo II, Parte 2, item 13 A, execução de ramais de redes de distribuição já existentes - 30 dias.

Considerações da CEG às fls. 86/87, na forma do relato das reclamações anteriores.

Pareceres da Procuradoria da AGENERSA<sup>27</sup> opinando pela má qualidade na prestação dos serviços e o descumprimento da Cláusula Quarta, § 1º, item 11 e Cláusula Primeira, § 3º, do Contrato de Concessão, bem como pela violação da Instrução Normativa CODIR nº 019/2011 e do instrumento concessivo em seu Anexo II, Parte 2, Item 13 A, quanto à execução de ramais de rede de distribuição já existentes em 30 dias.

Razões finais da Concessionária às fls. 110/111 e 228/229, oportunizando a ampla defesa e o contraditório, conforme relatado nas reclamações anteriores.

<sup>27</sup> fls. 102 e 221.



Serviço Público Estadual  
Processo nº E-12/020.048/2012  
Data 10/01/2012  
Rubrica ORB. 15.: 261

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

16) 526660

Trata-se de reclamação registrada em 23/11/2011 na AGENERSA em que o cliente, Sr. Leandro Miranda, reclama que solicitou instalação de gás há 03 (três) semanas e, depois de 03 (três) contatos com a CEG "(...) foi orientado a aguardar visita para instalação.". Relata, também, que em novo contato com a CEG na data do registro da reclamação "(...) foi informado de que o antigo proprietário solicitou a retirada do medidor (mas o medidor não foi retirado e explicaram que é necessário aguardar o sistema cancelar o pedido da solicitação)" e requereu, ao final, providências.

Despacho da Ouvidoria à fl. 40 com a informação de que a ocorrência foi aberta em 23/11/2011 e respondida em 11/01/2012 no sentido de que o medidor foi instalado e o fornecimento liberado em 06/12/2011, de acordo com as normas do R.I.P..

Acrescenta a Ouvidoria que não conseguiu contato telefônico com o cliente, mas enviou e-mail a ele em 11/01/2012, sem retorno (fl. 54).

À fl. 71 a CAENE entende que em todas as ocorrências "(...) pôde-se verificar frequentes demoras nos atendimentos e os mesmos de má qualidade, descumprindo assim a Normativa CODIR nº 019/2011 de 16 de maio de 2011, com isso, descumprindo também (...) a Cláusula Quarta, § 1º, item 11 e Cláusula Primeira, § 3º, do Contrato de Concessão.

Entende, outrossim, com relação à ocorrência em voga, pelo descumprimento do prazo previsto no Anexo II, Parte 2, Item 13 A, do instrumento concessivo, no que tange ao corte/religação - 24 horas.

Considerações da CEG nas quais requer o arquivamento do processo, uma vez que, ausente qualquer descumprimento às normas vigentes, foi exaurida a sua finalidade.



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

À fl. 90 a Ouvidoria reitera as informações anteriores, e que em 09/07/2012 enviou novo e-mail ao cliente e aguardava retorno.

Pareceres da Procuradoria da AGENERSA<sup>28</sup> opinando pela má qualidade na prestação dos serviços e o descumprimento da Cláusula Quarta, § 1º, item 11 e Cláusula Primeira, § 3º, do Contrato de Concessão, bem como pela violação da Instrução Normativa CODIR nº 019/2011 e do instrumento concessivo em seu Anexo II, Parte 2, Item 13 A, corte/religação - 24 horas.

Razões finais da Concessionária às fls. 110/111 e 228/229, oportunizando a ampla defesa e o contraditório, conforme relatado nas reclamações anteriores.

17) 526704

Trata a presente da reclamação registrada em 24/11/2011 na Ouvidoria da AGENERSA através da qual o sócio - gerente do restaurante cliente relatou a frequente falta de gás no endereço do estabelecimento, causada, segundo ele, "(...) após uma obra mal acabada da CEG feita há 5 metros do local". Relatou, ainda, que a CEG foi acionada, pelo menos, 10 (dez) vezes, e que, em síntese, o restaurante vinha sofrendo prejuízos e perda de clientes. Requereu, portanto, solução rápida para que o restaurante mantivesse seu funcionamento normal.

Despacho da Ouvidoria à fl. 40 com a informação de que a ocorrência foi aberta em 24/11/2011 e respondida em 11/01/2012 no sentido de que "(...) após a visita realizada no local e desobstrução do ramal em nov/11, o fornecimento permaneceu com a pressão normal de gás."

A Ouvidoria informou, outrossim, que em 08/03/2012 tentou contatar o cliente, sem sucesso, questionando acerca da solução do problema, motivo pelo qual enviou a ele um novo e-mail.

<sup>28</sup> fls. 102 e 221.



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-12/020.048, 2012  
Data 10/01/12 nº: 263  
Rubrica: ORB

À fl. 71 a CAENE entende que em todas as ocorrências "(...) pôde-se verificar frequentes demoras nos atendimentos e os mesmos de má qualidade, descumprindo assim a Normativa CODIR nº 019/2011 de 16 de maio de 2011, com isso, descumprindo também (...) a Cláusula Quarta, § 1º, item 11 e Cláusula Primeira, § 3º, do Contrato de Concessão.

Considerações da CEG às fls. 86/87.

Pareceres da Procuradoria da AGENERSA, que opinou pela má qualidade na prestação dos serviços e o descumprimento da Cláusula Quarta, § 1º, item 11 e Cláusula Primeira, § 3º, do Contrato de Concessão.

Razões finais da Concessionária às fls. 110/111 e 228/229 pugnando, em suma, pelo arquivamento do feito, sem aplicação de sanção.

18) 526760

A presente reclamação foi registrada em 25/11/2011 na Ouvidoria da AGENERSA pelo Sr. Gustavo Villela, que relatou que em agosto/2011 se dirigiu até a Agência da CEG para alterar a titularidade da conta e pedir a religação de gás mas, quando o técnico foi ao local, descobriu-se que o relógio encontrava-se lacrado por exigências da CEG, e que seria necessário algumas intervenções, o que gerou longo processo e culminou em nova instalação externa do relógio até o apartamento, sendo que a religação do gás ocorreu em 16/11/2011.

O cliente explicou que, no entanto, recebeu fatura com vencimento em 05/11 para pagamento de taxa mínima referente ao período entre 06/09 e 06/10, o que se repetiu na cobrança de 05/12, relacionada à taxa mínima do período 06/10 a 06/11. Explicou, ainda, que nessa fatura constava a cobrança de R\$ 180,00 (cento e oitenta reais), relativa a "Cobrança Autorizada de Serviços", quantia que o reclamante afirmou desconhecer.



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-12/020.048/2012  
Data 10/01/2012  
Rubrica ORB

O cliente relatou, também, que não efetuou o pagamento e, naquela semana, recebeu notificação de aviso de débito no sentido de que, se não existisse quitação, haveria corte no fornecimento. Solicitou, então, o cancelamento das cobranças retroativas a 16/11/2011 porque até essa data, não havia fornecimento de gás no imóvel.

Despacho da Ouvidoria à fl. 40 com a informação de que a ocorrência foi aberta em 25/11/2011 e respondida em 10/01/2012, em suma, no sentido de que foi anulada a cobrança de R\$ 180,00 e as faturas de 09, 10, 11/11 foram canceladas e, *"como o cliente já havia pago as contas, foi gerando um crédito no valor de R\$ 71,97."*

Acrescentou a Ouvidoria que, em contato com o cliente, em 08/03/2012, o usuário informou que ainda faltava o ressarcimento da cobrança de R\$ 180,00 (cento e oitenta reais).

À fl. 71 a CAENE entende que em todas as ocorrências *"(...) pôde-se verificar frequentes demoras nos atendimentos e os mesmos de má qualidade, descumprindo assim a Normativa CODIR nº 019/2011 de 16 de maio de 2011, com isso, descumprindo também (...)"* a Cláusula Quarta, § 1º, item 11 e Cláusula Primeira, § 3º, do Contrato de Concessão.

Considerações da CEG, às fls. 86/87, conforme o relato das reclamações anteriores.

À fl. 90 a Ouvidoria reitera as últimas informações anteriores, e que em 09/07/2012 enviou novo e-mail ao cliente e aguardava retorno.

Parecer da Procuradoria da AGENERSA, que opinou pela má qualidade na prestação dos serviços e o descumprimento da Cláusula Quarta, § 1º, item 11 e Cláusula Primeira, § 3º, do Contrato de Concessão.



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

Razões finais da Concessionária às fls. 110/111 e 228/229 pugnando, em suma, pelo arquivamento do feito, sem aplicação de sanção.

19) 526779

Trata a presente de reclamação registrada em 28/11/2011 na Ouvidoria da AGENERSA na qual o Sr. Augusto Froes relatou que fez obra em tubulação e "(...) encontrou cinco tubulações dos apartamentos acima do seu". Afirma que foi informado pela síndica de que a tubulação é muito antiga e está em situação precária mas "(...) quem deveria fazer a obra são os outros apartamentos". Afirmou, ainda, que em contato com a CEG esta informou que a resolução do problema deveria ser feita pela GAS NATURAL, mas a Cia informou que "(...) os proprietários do edifício é que deveriam resolver.". Solicitou providências urgentes.

Despacho da Ouvidoria à fl. 40 informando que a ocorrência foi aberta em 28/11/2011 e respondida em 10/01/2012 no sentido de que "(...) na visita realizada em 30/11 foi identificado que a ramificação interna que abastece o imóvel (...) está incompleta, impedindo a liberação do fornecimento" e "(...) quanto às demais ramificações que passam pelo apartamento, provavelmente elas estão no local desde a construção do edifício", sendo que "caso o cliente queira remanejar as ramificações dos demais imóveis, deverá solicitar serviço a uma empresa particular especializada no ramo, uma vez que a CEG não realiza esse serviço".

Acrescentou a Ouvidoria que, em contato telefônico com o cliente, confirmou que o problema foi resolvido.

Parecer da CAENE à fl. 71 entendendo que em todas as ocorrências "(...) pôde-se verificar frequentes demoras nos atendimentos e os mesmos de má qualidade, descumprindo assim a Normativa CODIR nº 019/2011 de 16 de maio de 2011, com isso, descumprindo também (...) a Cláusula Quarta, § 1º, item 11 e Cláusula Primeira, § 3º, do Contrato de Concessão.



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

Considerações da CEG às fls. 86/87 já expostas nos relatos das reclamações anteriores.

Parecer da Procuradoria da AGENERSA, que opinou pela má qualidade na prestação dos serviços e o descumprimento da Cláusula Quarta, § 1º, item 11 e Cláusula Primeira, § 3º, do Contrato de Concessão.

Razões finais da Concessionária que pugnaram pelo arquivamento do feito, sem aplicação de sanção.

20) 526788

Trata-se de reclamação efetuada na AGENERSA em 28/11/2011 pelo Sr. Fabio Ibrahim através da qual o cliente relata que em 17/11 solicitou instalação para o seu endereço, informaram prazo de 05 (cinco) dias úteis para o fornecimento, e até aquele momento não havia sido atendido. Solicitou, então, verificação e solução.

Despacho da Ouvidoria à fl. 40 informando que a ocorrência foi aberta em 28/11/2011 e respondida em 10/01/2012 no sentido de que o fornecimento de gás foi liberado em 27/12/2011 de acordo com as normas do R.I.P.

Acrescentou a Ouvidoria que, em contato telefônico com o cliente, confirmou que o problema foi resolvido.

Parecer da CAENE à fl. 71 entendendo que em todas as ocorrências "(...) pôde-se verificar frequentes demoras nos atendimentos e os mesmos de má qualidade, descumprindo assim a Normativa CODIR nº 019/2011 de 16 de maio de 2011, com isso, descumprindo também (...) a Cláusula Quarta, § 1º, item 11 e Cláusula Primeira, § 3º, do Contrato de Concessão.



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

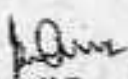
Entende, outrossim, com relação à ocorrência em voga, pelo descumprimento do prazo previsto no Anexo II, Parte 2, Item 13 A, do instrumento concessivo, no que tange ao corte/religação - 24 horas.

Considerações da CEG nas quais requer o arquivamento do processo, uma vez que, ausente qualquer descumprimento às normas vigentes, foi exaurida a sua finalidade.

Pareceres da Procuradoria da AGENERSA<sup>29</sup> opinando pela má qualidade na prestação dos serviços e o descumprimento da Cláusula Quarta, § 1º, item 11 e Cláusula Primeira, § 3º, do Contrato de Concessão, bem como pela violação da Instrução Normativa CODIR nº 019/2011 e do instrumento concessivo em seu Anexo II, Parte 2, Item 13 A, corte/religação - 24 horas.

Razões finais da Concessionária às fls. 110/111 e 228/229, oportunizando a ampla defesa e o contraditório, pugnando pelo arquivamento do processo, sem aplicação de sanção, "(...) já que o fornecimento de gás foi liberado em todas as ocorrências de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalações, sendo o cerne do processo administrativo o atendimento do interesse público, o que foi evidentemente atingido no caso em tela, por meio do atendimento adequado aos clientes."

É o relatório.

  
Roosevelt Brasil Fonseca  
Conselheiro-Relator

<sup>29</sup> fls. 102 e 221.



---

|                     |                                                                                                                                                          |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Processo nº:        | E-12/020.048/2012                                                                                                                                        |
| Autuação:           | 10/01/2012                                                                                                                                               |
| Concessionária:     | CEG                                                                                                                                                      |
| Assunto:            | Ocorrência na Ouvidoria da AGENERSA com mais de 30 dias - registradas no mês de novembro/11. Apuração de possível descumprimento de cláusula contratual. |
| Sessão Regulatória: | 31 de julho de 2013                                                                                                                                      |

---

### VOTO

O presente processo foi instaurado tendo em vista a existência de 20 (vinte) ocorrências registradas na Ouvidoria da AGENERSA que encontravam-se há mais de 30 dias sem resposta da Concessionária CEG. Nesse aspecto, vale lembrar que o art. 1º, § 2º, da Instrução Normativa CODIR n.º 019, de 16 de maio de 2011, impõe a abertura do processo regulatório para as ocorrências com mais de 30 (trinta) dias sem resposta por parte das Concessionárias.

Em observância à norma acima citada, aliás, ressalto, de início, que em todas as reclamações listadas no Relatório pôde-se verificar, dos registros efetuados, a violação à Instrução Normativa CODIR n.º 019, seja porque ocorreu atraso com relação às indagações feitas pela Ouvidoria da AGENERSA ou porque não foram respondidas as perguntas realizadas pelo Órgão Ouvidor. Essa a razão pela qual necessária é a aplicação de sanção à Concessionária CEG que será, ao final, proposta ao CODIR.

---

<sup>1</sup> "Art. 1º - Até o 5º dia útil de cada mês, a Ouvidoria da AGENERSA encaminhará à SECEX, por meio de C.L., relatório contendo o histórico de todas as ocorrências registradas há mais de 30 (trinta) dias e ainda pendentes de solução ou com solução insatisfatória, objetivando apurar se é cabível ou não a abertura de processo regulatório.

(...)

§ 2º - Todas as ocorrências com mais de 30 dias sem resposta por parte das Concessionárias deverão ser tratadas por meio de Processo Regulatório."



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-12/020.048/2012  
Data 10/04/12  
Folha 269  
Rubrica DRB

No sentido do descumprimento à Instrução Normativa supramencionada, é importante citar o parecer da CAENE, *in verbis*:

*"(...) observando todas as ocorrências pôde-se verificar frequentes demoras nos atendimentos e os mesmos de má qualidade, descumprindo assim a Normativa CODIR nº 019/2011 de 16 de maio de 2011(...)".*

No que tange às questões apresentadas nas ocorrências 524649, 525004, 525094, 525188, 525888, 525962, 526036, 526054, 526295, 526341, 526379, 526389, 526507, 526514, 526642, 526660, 526704, 526760, 526779 e 526788, exporei, de forma sucinta e objetiva, por itens e na ordem em que as ocorrências foram apresentadas no Relatório, os descumprimentos contratuais verificados ou a ausência de violação ao Contrato de Concessão, conforme todo o exposto no relato das reclamações, a instrução processual e os pareceres exarados, considerando, ainda, que a Concessionária limitou-se a informar, em 22/08/12<sup>2</sup>, "(...) que o fornecimento de gás foi liberado em todas as ocorrências (...)" e não logrou demonstrar, quando foi o caso, a inexistência de infração no instrumento concessivo. Senão, vejamos:

**I) Descumprimento do Anexo II, Parte 2, Item 13.A, do Contrato de Concessão, especificamente quanto ao prazo de 24 horas para a ligação do gás.**

**I.1 - Ocorrência 525188, 4ª da lista**

Em 27/09/2011 cliente registra, na Ouvidoria da AGENERSA, ocorrência relacionada à demora na ligação de gás, tendo a CEG informado que não havia viabilidade para o imóvel, sem apresentar estudo de rentabilidade. Considerando que a Concessionária, sem precisar qualquer data, comunicou, apenas em 22/08/2012, "(...)"

<sup>2</sup> Nas razões finais apresentadas às fls. 110/111.



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 o fornecimento de gás foi liberado em todas as ocorrências (...)", e o consumidor não mais registrou reclamação perante esta Autarquia, corroborando com o parecer da CAENE, na forma como relatado, e concluo pelo descumprimento apontado no item 1 acima, com a necessidade de aplicação de penalidade à Concessionária, porquanto verificado o atraso de **aproximadamente 330 (trezentos e trinta) dias** para a execução do serviço.

**1.2 – Ocorrência 526514, 14ª da lista**

Na presente reclamação, ficou constatado que a solicitação de gás foi efetuada em 03/11/2011 e, segundo afirmado pela Concessionária e confirmado pelo cliente, o fornecimento do serviço foi liberado em dezembro/2011.

Assim, verificado um atraso de **aproximadamente 30 (trinta) dias** para o atendimento do pleito inscrito na reclamação em voga, é forçoso concluir pelo descumprimento do prazo previsto no Anexo II, Parte 2, Item 13 A, do instrumento concessivo e pela aplicação de penalidade à Concessionária CEG.

**1.3 – Ocorrência 526788, 20ª da lista**

Verifica-se, nesta reclamação, que o cliente solicitou a ligação do gás em 17/11/2011 e teve, conforme afirmação da Concessionária e confirmação do próprio consumidor, seu pleito atendido em 27/12/2011.

Assim, constatado o atraso de **39 (trinta e nove) dias** para o fornecimento do serviço, é forçoso concluir pelo descumprimento do prazo previsto no Anexo II, Parte 2, Item 13 A, do instrumento concessivo e pela aplicação de penalidade à Concessionária CEG.

**II) Descumprimento do Anexo II, Parte 2, Item 13.A, do Contrato de Concessão, especificamente quanto ao prazo de 24 horas para a religação do gás.**



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-12/020.048/2012  
Data 10/01/12 Fls.: 271  
Rubrica RB

**II.1 - Ocorrência 524649, 1ª da lista**

Nesta ocorrência, verificou-se que, ao invés de realizar a troca da titularidade, conforme solicitado, a Delegatária efetuou cortes indevidos no fornecimento do serviço e, ao restabelecê-lo, incorreu em violação ao prazo estabelecido no Contrato de Concessão.

Da análise do relato e informação prestada pela Concessionária, verifica-se que a cliente solicitou a troca da titularidade em 23/08/2011 e, depois de lacrar o gás, a CEG somente liberou o fornecimento em 14/09/2011, sendo que, mais uma vez, o problema se repetiu, e a cliente ficou sem o fornecimento do serviço de 14/10/2011 a 01/12/2011.

Dessa forma, restou constatado, no presente caso, a prestação ineficiente do serviço, em desacordo com o previsto na Cláusula Primeira, § 3º, do Contrato de Concessão, além do descumprimento do prazo previsto no Anexo II, Parte 2, Item 13 A, do instrumento concessivo, porquanto, por duas vezes, a Delegatária atrasou respectivos **10 (dez) e 15 (quinze) dias** para efetuar a religação do serviço e incorreu em repetidos erros, causando transtornos ao cliente. Essas as razões pelas quais deve ser infligida sanção à Concessionária.

**II.2 - Ocorrência 526295, 9ª da lista**

Na presente reclamação, depreende-se que o cliente solicitou a religação do gás em 27/10/2011 e, considerando que a Concessionária, sem precisar qualquer data, comunicou, apenas em 22/08/2012, "*(...) que o fornecimento de gás foi liberado em todas as ocorrências (...)*", e o consumidor não mais registrou reclamação perante esta Autarquia, concluo que, embora tenha ocorrido a solução do problema, impõe-se o reconhecimento do descumprimento apontado no item II acima.

Impende registrar, ainda, que, diante da violação indicada, necessária é a aplicação de penalidade, e, para a sua valoração, levar-se-á em consideração o atraso de



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-12/020.048/2012  
10/01/12 Cls.: 272  
- ORG.

aproximadamente **300 (trezentos) dias** para a religação, serviço, frise-se, que a CEG deveria ter executado em 24 (vinte e quatro) horas.

**II.3 – Ocorrência 526389, 12ª da lista**

Na presente reclamação depreende-se o atraso de **62 (sessenta e dois) dias** para a religação do serviço, porquanto a consumidora relata que ficou sem o fornecimento de gás em 09/11/2011 e comunicou tal fato à CEG, que afirmou o restabelecimento do serviço e atendimento em 12/01/2012, solução, diga-se, confirmada pela usuária.

Assim, e corroborando com o parecer técnico no sentido de que, em relação à ocorrência em voga, ocorreu o descumprimento do prazo previsto no instrumento concessivo, especificamente no que se refere ao "(...) Anexo II, Parte 2, Item 13 - A, corte/relição - 24 horas", entendo que deve ser infligida sanção à Concessionária CEG.

**II.4 – Ocorrência 526660, 16ª da lista**

Na ocorrência em tela depreende-se que o cliente solicitou a religação do serviço no início de novembro/2011 e, considerando que a Concessionária informou que o fornecimento de gás foi liberado em 06/12/2011 e o consumidor não mais registrou reclamação perante esta Autarquia, concluo que, embora tenha ocorrido a solução do problema, o atraso de aproximadamente **30 (trinta) dias** para a realização do serviço impõe o reconhecimento do descumprimento apontado no item II acima e, em consequência, a aplicação de penalidade à Concessionária CEG.

**II.5 – Ocorrência 526760, 18ª da lista**

Conforme relato do usuário, que afirmou ter solicitado, através da presente, a religação de gás em agosto de 2011 mas somente teve seu pedido atendido em 16/11/2011, verifica-se, porquanto não há qualquer contestação de tal fato pela



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

Concessionária, o atraso de aproximados **90 (noventa) dias** para a execução do serviço, revelando o descumprimento do prazo previsto no Anexo II, Parte 2, Item 13 A, do instrumento concessivo, no que se refere à religação de gás.

Mas não é só isso. Da análise do relato e informação da Concessionária, vislumbra-se que, embora tenha sido constatado, pela Delegatária, o erro de cobrança e, em consequência, a CEG tenha cancelado as faturas que já haviam sido pagas pelo cliente, não se pode denominar de adequado serviço que realiza cobrança errada e envia ao consumidor, sem qualquer cautela, notificação de débito, ameaçando-o, ainda, de corte no fornecimento.

Registre-se que, quanto a isso, já me pronunciei nos autos de nº. E-12/020.316/2012, no sentido de que o Código de Defesa do Consumidor, resguardado por esta Autarquia conforme determina a lei 4556/05, coíbe cobrança vexatória, destacando-se, ainda, que a ameaça de corte, mesmo que não concretizada efetivamente a suspensão, viola a Lei 8987/95, que não autoriza o corte no fornecimento do serviço como meio de cobrança, mormente em se tratando de ameaça de corte por equívoco da Concessionária.

Importante registrar, ainda, a informação do cliente (fl. 40) de que ainda faltava o ressarcimento de R\$ 180,00 (cento e oitenta reais), cobrado em fatura a título de "Cobrança Autorizada de Serviços", sendo certo que a Concessionária, no prazo de 15 (quinze) dias, deverá comprovar, nos autos, que efetuou a devolução de tal quantia.

Além disso, verificando-se o descumprimento do prazo previsto no Anexo II, Parte 2, Item 13 A, do instrumento concessivo, assim como da Cláusula Primeira, § 3º, do Contrato de Concessão, entendo deva ser infligida penalidade à CEG.

**III) Descumprimento do Anexo II, Parte 2, Item 13.A, do Contrato de Concessão, especificamente quanto ao prazo de 30 dias para a execução de ramais**



### III.1 - Ocorrência 525962, 6ª da lista

Diante da informação da CEG no sentido de que a cliente não possuía o ramal da Concessionária e que a previsão das obras seria dezembro/2011, ficou constatado, na ocorrência em tela, o descumprimento contratual na forma como apontado no item III.

Isso porque da data do registro da reclamação na Ouvidoria (19/10/2011) até a informação prestada pela Concessionária, somente em 22/08/2012, que, sem precisar qualquer data e demonstrar o dia de conclusão das obras, comunicou "(...) *que o fornecimento de gás foi liberado em todas as ocorrências (...)*", restou ultrapassado em **aproximadamente 270 (duzentos e setenta) dias** o prazo estabelecido no Contrato de Concessão para a execução do serviço.

Assim, e considerando que o consumidor não mais registrou reclamação perante esta Autarquia, concluo que, embora tenha ocorrido a solução do problema, impõe-se o reconhecimento do descumprimento apontado no item III acima e, em consequência, a aplicação de penalidade à Concessionária CEG.

### III.2 - Ocorrência 526036, 7ª da lista

Conforme apurado pela CAENE, na reclamação sub examine ocorreu o descumprimento do prazo estabelecido no instrumento concessivo, especificamente no que tange ao "(...) *Anexo II, Parte 2, Item 13 - A, execução de ramais de rede de distribuição já existentes - 30 dias.*".

Nesse sentido, e considerando que o cliente solicitou o serviço de gás em 18/10/2011, bem como que, conforme informação da Concessionária, teve seu pedido atendido somente em 12/02/2012, verifica-se que restou ultrapassado em **84 (oitenta e quatro) dias** o prazo estabelecido no Contrato de Concessão para a execução do serviço.



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-12/020.048, 2012  
Data 10/01/12 Cla.: 275  
Rubrica DRB

Considerando, ainda, que o consumidor não mais registrou reclamação perante esta Autarquia, conclui-se que, embora tenha ocorrido a solução do problema, impõe-se o reconhecimento do descumprimento apontado no item III acima e, em consequência, a aplicação de penalidade à Concessionária CEG.

**III.3 - Ocorrência 526379, 11ª da lista**

Da ocorrência em tela depreende-se que o cliente solicitou o serviço em maio/2011 e, conforme informação da Concessionária, teve seu pedido atendido em 23/12/2011, restando, portanto, caracterizada a demora de aproximadamente **200 (duzentos) dias** para a execução do serviço e o descumprimento contratual na forma como apontado no item III acima. Frise-se, nesse aspecto, que o relato da ocorrência, não combatido pela CEG, registrou que, pela falta de ramal, a Concessionária só forneceria o serviço em 06 (seis) meses.

Do exposto, e considerando que o cliente confirmou a resolução do problema, impõe-se, pelo descumprimento do Contrato de Concessão no seu Anexo II, Parte 2, Item 13 A, execução de ramais, a aplicação de penalidade à Concessionária CEG.

**III.4 - Ocorrência 526642, 15ª da lista**

Nesta reclamação pôde-se constatar o atraso de **11 (onze) dias** para a execução do serviço, uma vez que foi considerada como de solicitação a data de 22/11/2011 (dia em que a consumidora reclamou da CEG) e que a Concessionária afirmou o fornecimento do serviço em 03/01/2012, solução, diga-se, confirmada pela consumidora.

Assim, e corroborando com o parecer técnico no sentido de que, em relação à ocorrência em voga, ocorreu o descumprimento do prazo previsto no instrumento concessivo, especificamente no que se refere ao "(...) Anexo II, Parte 2, Item 13 - A,



Serviço Público Estadual  
Processo nº E-12/020.048/2012  
Data 10/01/12  
Rubrica ORB  
Folha: 276

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

*execução de ramais de rede de distribuição já existentes - 30 dias", entendendo que deve ser infligida sanção à Concessionária CEG.*

**IV) Descumprimento do Anexo II, Parte 2, Item 13.A, do Contrato de Concessão, especificamente quanto ao prazo de 72 horas para verificação de leitura e consumo**

**IV.1 - Ocorrência 526054, 8ª da lista**

Em análise aos pareceres da CAENE, CAPET e Procuradoria, já relatados, constata-se que, na ocorrência em tela, ocorreu consumo de gás com base nas leituras reais do medidor, inexistindo, nesse aspecto, descumprimento ao Contrato de Concessão.

Contudo, em análise aos registros da ocorrência, verifica-se o descumprimento do item IV acima, porquanto a usuária, sem qualquer contestação da CEG, narra que em 20/10/2011 requereu a visita de técnico e em 31/10/2011 ocorreu a vistoria solicitada. Frise-se que tal visita foi confirmada pela Concessionária, que afirmou que nessa última data (31/10/2011) foi realizado o serviço, com o exame do medidor, ramificações, conexões, registros e aparelhos, e nenhuma anomalia foi detectada.

Assim, verificado o atraso de **08 (oito) dias** para a execução do serviço, impõe-se penalização à Concessionária CEG.

**V) Outros descumprimentos**

**V.1 - Ocorrência 525004, 2ª da lista**

Na presente ocorrência, não se pode constatar descumprimento do Contrato de Concessão quanto à reclamação referente ao consumo, porquanto depreende-se, das



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-12/020.048/2012  
Data 10/01/2012 vs.: 277  
Rubrica: CRB

faturas apresentadas, que as cobranças foram realizadas com base em leituras reais do medidor.

Quanto à substituição do medidor, contudo, verifica-se conduta irregular da Concessionária CEG quando imputa ao consumidor, sem provas, danos no aparelho, e, assim feito, realiza cobrança, no valor de R\$ 143,49 (cento e quarenta e três reais e quarenta e nove centavos), pela sua troca.

Isso porque as simples alegações da Concessionária não provam que os danos no aparelho efetivamente existiam, e mais, que eles foram produzidos pelo cliente, não aceitando-se a cobrança, ao consumidor, pela substituição do medidor.

Assim, em análise às cláusulas 7<sup>a</sup>, 9<sup>a</sup> e 10<sup>a</sup> das Condições Gerais de Fornecimento, e verificando-se que a Concessionária não pode realizar a cobrança a

3. "Cláusula 7ª-Tarifas e Serviços: (i) O cliente pagará à CEG, pelo fornecimento de gás, os valores indicados na Tabela de Tarifas em vigor, disponível nas agências e no site da CEG; (ii) As tarifas serão atualizadas para mais ou para menos, mediante comunicação prévia à Agência Reguladora e aos clientes (respectivamente, por carta e jornal de grande circulação), nas seguintes hipóteses: 1) Variação nos custos de aquisição do gás; 2) Acréscimo ou redução de tributo incidente no fornecimento e distribuição do gás; 3) Anualmente, ou no menor prazo que a lei venha permitir, pela variação do IGP-M/FGV, ou por outro índice o substitua; 4) Em qualquer outra hipótese prevista no Contrato de Concessão; (iii) A CEG, após a instalação do medidor, cobrará conta mínima mensal do cliente pela presença contínua de toda a infraestrutura disponibilizada para prestação dos serviços, ainda que inexistir consumo de gás; (iv) a CEG, mediante solicitação do cliente, poderá prestar os serviços abaixo, cujos valores estarão informados na Tabela de Preços de Serviços ao cliente, disponível nas agências da CEG e no atendimento ao cliente. 1) Assistência técnica; 2) Colocação e reparo de ramais e instalações internas; 3) Remanejamento de tubulações; 4) Instalação dos equipamentos e acessórios de ligação de gás; 5) Inscrição para consumo e fornecimento de gás; 6) Religação de fornecimento de gás interrompido em razão de inadimplimento; (v) Para o seguimento comercial, a ceg poderá fixar um consumo mínimo com tarifa diferenciada, conforme disposto no Contrato de Concessão". (Destaquei sublinhando).

4. "Cláusula 9ª-Penaltidades, Interrupção ou Suspensão do Fornecimento de Gás Canalizado: A CEG poderá aplicar penalidades, cumulativamente, bem como interromper/suspender o fornecimento, na ocorrência de qualquer uma das seguintes hipóteses: (i) Em caso de constatação de fraude, falsidade, ou manipulação indevida, por parte do cliente ou de terceiros, nos equipamentos e instalações disponibilizados pela CEG para o fornecimento de gás. O cliente será responsável pelos danos causados, devendo, ainda, ressarcir a CEG das despesas para saná-los, podendo ainda, a CEG, suspender/interromper o fornecimento de gás, sem prejuízo da cobrança dos custos com investigações, inspeções e demais despesas extrajudiciais e judiciais. Será, também, aplicada multa a título de ressarcimento de fornecimento de gás fornecido e não medido, a ser cobrada na conta de gás, equivalente a 30% do valor a ser cobrado a título de ressarcimento, o qual poderá ser calculado com base em até 24 meses anteriores a data da constatação da fraude ou violação de equipamentos; (ii) As contas de gás pagas após o vencimento terão seu valor acrescido da multa de 2%, juros de mora de 1% ao mês e a atualização monetária pela variação do IGP-M/FGV ou outro índice que o substitua; (iii) A CEG, poderá suspender ou interromper o fornecimento de gás e os serviços que esteja realizando, por qualquer uma das



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-12/020.048/2012  
Data 10/01/12 Cls.: 278  
Rubrica DRB

título de substituição do medidor, uma vez que não provado o dano no aparelho e mormente porque o usuário não solicitou a troca do equipamento, impõe-se sanção à Concessionária CEG pela conduta irregular e contrária à Cláusula quarta, § 1º, item 11, do Contrato de Concessão, devendo a CEG, ainda, comprovar, no prazo de 15 (quinze) dias, o estorno do valor acima apontado.

V.2 - Ocorrência 526507, 13ª da lista

Nesta ocorrência, verificou-se a ineficiente prestação do serviço, porquanto a Concessionária, sem justo motivo, cancelou, junto à Instituição Bancária, a cobrança das faturas da cliente, as quais eram pagas através de débito automático.

seguintes razões: 1) Efetuar reparos, modificações ou melhorias de qualquer ordem no sistema de distribuição, com prévia notificação ao cliente, em prazo razoável, salvo no caso de ameaça à segurança de pessoas ou bens, em que tal notificação não se fará necessária; 2) Atender as exigências de autoridades públicas; 3) Inadimplemento do cliente na contraprestação devida à CEG, se ele, notificado por escrito, não efetuar em cinco dias o pagamento devido, na forma do art. 1º da Lei Estadual nº 3.243/99; 4) Manipulação indevida nos equipamentos; 5) Declaração fraudulenta em relação à utilização do serviço de gás; 6) Não cumprimento, pelo cliente, dos contratos específicos de fornecimento; 7) Revenda, pelo cliente, de gás canalizado a terceiros; 8) Se, a critério da CEG, houver ameaça ou comprometimento à segurança das pessoas e instalações (incluindo defeitos); 9) Houver aumentos não autorizados na dimensão ou capacidade total do equipamento do cliente; 10) Em caso de insolvência ou falência do cliente; 11) Em caso de se impedir injustificadamente à CEG o acesso ao medidor, equipamentos e ambientes ou outras instalações de serviço para a realização de leituras, vistorias, inspeções, reparos e retirada de equipamentos, ou ainda, de se obstruir o acesso aos mesmos, ou se dito acesso implicar risco pessoal para os prepostos da CEG; 12) Negativa, pelo cliente que recebe serviço na forma interruptível, de descontinuar o uso do gás canalizado após receber a notificação devida; 13) Negativa, pelo cliente, de permitir a instalação, às suas custas, de dispositivo de leitura à distância, quando solicitado pela CEG; 14) Motivos de segurança, caso fortuito ou força maior." (Destaquei sublinhando).

3 "Cláusula 10ª-Disposições Gerais:(i) Não será permitida a utilização de gás em botijões ou cilindros, nas edificações dotadas de instalações internas situadas em ruas servidas por gás canalizado (art. 144 do cosp); (ii) O cliente autoriza a CEG compartilhar seus dados com empresas parceiras e utilizar a conta de gás para cobrança de serviços prestados por elas; (iii) O objeto deste contrato, no que couber, condiciona-se à obtenção das licenças devidas e da análise de viabilidade técnica e econômica do projeto; (iv) Quaisquer alterações nos ambientes internos da residência ou do estabelecimento comercial do cliente, entre a data da assinatura do presente e a execução dos serviços, tornará este contrato inválido; (v) Quaisquer alterações nas instalações e equipamentos de medição de gás solicitados pelo cliente serão realizadas após aprovação da CEG, sendo tais despesas suportadas pelo cliente; (vi) A participação do cliente nas despesas de implantação e instalação do ramal externo não dará direito a este de pleitear qualquer titularidade desta rede, a qual será da CEG; (vii) os direitos e obrigações, entre a CEG e o cliente, serão regidos por este instrumento e pela legislação em vigor." (Destaquei sublinhando).



Dessa forma, ainda que a cliente tenha confirmado a resolução do problema diante da informação da Concessionária no sentido de que encaminhou a solicitação de débito automático ao Banco (fl. 50), restou descumprida a Cláusula primeira, § 3º, e cláusula quarta, § 1º, 11, do Contrato de Concessão, assim como o previsto na Lei 8987/95, razão pela qual impõe-se aplicação de sanção à Concessionária CEG.

**V.3 - Ocorrência 526704, 17ª da lista**

Nesta reclamação, em que o usuário, proprietário de restaurante, reclama de constantes faltas de gás ocasionadoras de prejuízos ao seu estabelecimento, restou constatada a falha na prestação do serviço.

Com efeito, com a informação da CEG de que foi realizada a desobstrução do ramal em obras, verifica-se que o problema efetivamente existia, e que ocasionava descontinuidade no fornecimento de gás e os citados prejuízos.

Além disso, tem-se por não eficiente a prestação do serviço quando o cliente relata, sem contestação da CEG, a obra mal acabada geradora do problema e as mais de 10 (dez) reclamações realizadas junto à Concessionária, inclusive quando se depreende que o problema só foi solucionado quando feita a reclamação na Ouvidoria desta Autarquia.

Assim, verificada a prestação do serviço em desacordo com a Cláusula primeira, § 3º, do Contrato de Concessão e o previsto na Lei 8987/95, comandos que prezam pela eficiência, qualidade e continuidade na prestação do serviço, impõe-se aplicação de sanção à Concessionária CEG.

**VI) Da ausência de descumprimento ao Contrato de Concessão**

**VI.1 - Ocorrência 525094, 3ª da lista**



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

Esta ocorrência trata de reclamação quanto aos altos valores de consumo, não restando configurado descumprimento contratual, uma vez que verificou-se, durante a instrução e inspeção que deu origem ao Relatório de Fiscalização CAENE nº. P-004/13, que as reclamadas cobranças foram realizadas com base em leituras reais do medidor e que as faturas anteriores a maio/2011, efetuadas a menor, pela CEG, foram realizadas com base em leitura de medidor não relacionado à usuária, fato, inclusive, que a beneficiou.

**VI.2 - Ocorrência 525888, 5ª da lista**

Na presente ocorrência a usuária reclamou que a CEG deveria ser responsabilizada pela compra de aquecedor, uma vez que não foi comunicada, quando da aquisição do aparelho, que para o seu correto funcionamento seria necessária a compra de um pressurizador.

Da análise da reclamação em voga não se pôde verificar descumprimento do Contrato de Concessão, inclusive porque a usuária não informa de quem ou como adquiriu o aparelho e o serviço de instalação.

**VI.3 - Ocorrência 526341, 10ª da lista**

Das informações extraídas da ocorrência em voga não se pôde verificar descumprimento ao Contrato de Concessão.

Com efeito, embora a CEG tenha interrompido a emissão de faturas à cliente, o receio da usuária em ter o fornecimento suspenso não ocorreu. Ademais, a apreensão quanto ao pagamento de altos valores pelo acúmulo de cobranças parece não ter ocorrido, porquanto a reclamante confirmou, junto à Ouvidoria, a resolução do problema.



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-12/020.048/2012  
Data 10/01/12 Cla.: 281  
Rubrica RB

Assim, e considerando que os fatos acima expostos, que não causaram prejuízo à usuária, não são capazes de gerar o reconhecimento de inadequada ou ineficiente prestação de serviço, em desacordo com o disposto na Cláusula primeira, § 3º, do Contrato de Concessão, entendo que, no caso em exame, não ocorreu descumprimento contratual por parte da Concessionária CEG, a ensejar penalização.

**VI.4 - Ocorrência 526779, 19ª da lista**

Embora o parecer jurídico de fl. 102, de forma genérica, tenha opinado pela má prestação dos serviços, nesta ocorrência não se constata conduta a ser repreendida, uma vez que, após reclamação efetuada na Ouvidoria da AGENERSA em 28/11/2011, a Concessionária realizou visita no imóvel do cliente em 30/11/2011 e verificou que o remanejamento das ramificações dos imóveis vizinhos, conforme pretendido pelo reclamante, deveria ser feita por empresa especializada no ramo.

Assim, considerando que, na vistoria realizada, não foi verificada insegurança nas instalações ou inadequações, e que o cliente se declarou satisfeito quando confirmou com a Ouvidoria que seu problema encontrava-se resolvido, entendo que, no caso em exame, não ocorreu descumprimento contratual por parte da Concessionária CEG.

**VII) Conclusão**

De todo o exposto, em razão da quantidade de reclamações sem resposta ou com atraso nas indagações formuladas pela Ouvidoria da AGENERSA, em desacordo com o disposto na IN CODIR nº. 019, e em análise às questões apresentadas nas ocorrências acima listadas, 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



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

04/09/2007, em razão da demora e do não atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA em todas as ocorrências objetos do presente feito.

Art. 2º- Aplicar à Concessionária CEG as penalidades de multa, nos valores de 0,0011% (onze décimos de milésimo por cento), 0,0001 % (um décimo de milésimo por cento) e 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, IV, do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI c/c art. 19, IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados, respectivamente, nas ocorrências **525188, 526514 e 526788**.

Art. 3º - Aplicar à Concessionária CEG as penalidades de multa, nos valores de 0,0003 % (três décimos de milésimo por cento), 0,001% (um milésimo por cento), 0,0002 % (dois décimos de milésimo por cento), 0,0001 % (um décimo de milésimo por cento) e 0,0003 % (três décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Dez, IV, do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI c/c art. 19, IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados, respectivamente, nas ocorrências **524649, 526295, 526389, 526660 e 526760**.

Art. 4º- Determinar que a Concessionária CEG efetue e demonstre, no prazo de 15 (quinze) dias, a devolução da quantia cobrada indevidamente ao cliente, na forma da fundamentação relacionada à ocorrência **526760**.

Art. 5º- Aplicar à Concessionária CEG as penalidades de multa, nos valores de 0,0009 % (nove décimos de milésimo por cento), 0,0003% (três décimos de milésimo por cento), 0,0007 % (sete décimos de milésimo por cento) e 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, IV, do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI c/c art. 19, IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de



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

04/09/2007, em razão dos fatos apurados, respectivamente, nas ocorrências 525962, 526036, 526379 e 526642.

Art. 6º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Dez, IV, do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI e/c art. 19, IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados na ocorrência 526054.

Art. 7º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Dez, IV, do Contrato de Concessão e no art. 19, IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados na ocorrência 525004.

Art. 8º - Determinar que a Concessionária CEG efetue e demonstre, no prazo de 15 (quinze) dias, o estorno da quantia cobrada a título de substituição do medidor, na forma da fundamentação constante no voto, em relação à ocorrência 525004.

Art. 9º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Dez, IV, do Contrato de Concessão e no art. 19, IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados na ocorrência 526507.

Art. 10 - 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, IV, do Contrato de Concessão e no art. 19, IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados na ocorrência e 526704.



Serviço Público Estadual  
Processo nº E-12/020.048, 2012  
Data 10/01/12 nº.: 284  
Rubrica ORB

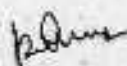
SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL  
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
GABINETE DO CONSELHEIRO ROOSEVELT BRASIL FONSECA

Art. 11 - Considerar que não ocorreu descumprimento do Contrato de Concessão, por parte da Concessionária CEG, em relação aos fatos apurados nas ocorrências 525094, 525888, 526341 e 526779.

Art. 12 - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica CAENE, a lavratura dos Autos de Infração correspondentes às penalidades de advertência, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001, de 04/09/2007.

Art. 13 - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPET, a lavratura dos Autos de Infração correspondentes às penalidades de multa, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001, 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

DE 31 DE JULHO DE 2013

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020.048/2012

Data 10/04/12 Cls.: 285

Assinatura: ORB

**CONCESSIONÁRIA CEG** - Ocorrência na Ouvidoria da AGENERSA com mais de 30 dias - registradas no mês de novembro/11. Apuração de possível descumprimento de cláusula contratual.

**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-12/020.048/2012, por unanimidade,

**DELIBERA:**

**Art. 1º-** Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0003% (três 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. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão da demora e do não atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA em todas as ocorrências objetos do presente feito.

**Art. 2º-** Aplicar à Concessionária CEG as penalidades de multa, nos valores de 0,0011% (onze décimos de milésimo por cento), 0,0001 % (um décimo de milésimo por cento) e 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, IV, do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI c/c art. 19, IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados, respectivamente, nas ocorrências 525188, 526514 e 526788.

h  
f p. g

**Art. 3º** - Aplicar à Concessionária CEG as penalidades de multa, nos valores de 0,0003 % (três décimos de milésimo por cento), 0,001% (um milésimo por cento), 0,0002 % (dois décimos de milésimo por cento), 0,0001 % (um décimo de milésimo por cento) e 0,0003 % (três décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Dez, IV, do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI c/c art. 19, IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados, respectivamente, nas ocorrências 524649, 526295, 526389, 526660 e 526760.

**Art. 4º** - Determinar que a Concessionária CEG efetue e demonstre, no prazo de 15 (quinze) dias, a devolução da quantia cobrada indevidamente ao cliente, na forma da fundamentação relacionada à ocorrência 526760.

**Art. 5º** - Aplicar à Concessionária CEG as penalidades de multa, nos valores de 0,0009 % (nove décimos de milésimo por cento), 0,0003% (três décimos de milésimo por cento), 0,0007 % (sete décimos de milésimo por cento) e 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, IV, do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI c/c art. 19, IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados, respectivamente, nas ocorrências 525962, 526036, 526379 e 526642.

**Art. 6º** - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Dez, IV, do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI c/c art. 19, IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados na ocorrência 526054.

**Art. 7º** - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Dez, IV, do Contrato de Concessão e no art. 19, IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados na ocorrência 525004.

Serviço Público Estadual

Processo nº 5.12.162.048/2012

Cota 12101/12 Pág. 286

Rubrica

h  
f p f

**Art. 8º** - Determinar que a Concessionária CEG efetue e demonstre, no prazo de 15 (quinze) dias, o estorno da quantia cobrada a título de substituição do medidor, na forma da fundamentação constante no voto, em relação à ocorrência **525004**.

**Art. 9º** - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Dez, IV, do Contrato de Concessão e no art. 19, IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados na ocorrência **526507**.

**Art. 10** - 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, IV, do Contrato de Concessão e no art. 19, IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados na ocorrência e **526704**.

**Art. 11** - Considerar que não ocorreu descumprimento do Contrato de Concessão, por parte da Concessionária CEG, em relação aos fatos apurados nas ocorrências **525094**, **525888**, **526341** e **526779**.

**Art. 12** - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica CAENE, a lavratura dos Autos de Infração correspondentes às penalidades de advertência, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001, de 04/09/2007.

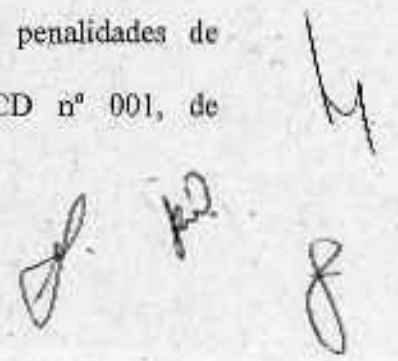
Serviço Público Estadual

Processo nº 5-12/020-618-2012

Data 10/01/12

Fis.: 287

Rubrica RB



Art. 13 - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPET, a lavratura dos Autos de Infração correspondentes às penalidades de multa, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001, de 04/09/2007.

Art. 14 - Esta Deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

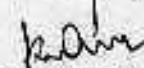
Serviço Público Estadual  
Processo nº E-12/020.048, 2012  
Data 10/01/12, 18:28  
Rubrica 026

Rio de Janeiro, 31 de Julho de 2013

  
**JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA**  
Conselheiro - Presidente

  
**LUIGI EDUARDO TROISI**  
Conselheiro

  
**SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA**  
Conselheiro

  
**ROOSEVELT BRASIL FONSECA**  
Conselheiro - Relator