



Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Gabinete do Conselheiro Roosevelt Brasil Fonseca

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003/181/2013
Data 11/03/2013 Fls.: 94
Rubrica: Roz.

Processo nº:	E-12/003/181 /2013
Autuação:	11/03/2013
Concessionária:	CEG
Assunto:	Ocorrências registradas na Ouvidoria com mais de 30 dias. (período de 01 a 30/06/2012).
Sessão Regulatória:	28 de Novembro de 2013

RELATÓRIO

Trata-se de processo distribuído para a minha relatoria através da Resolução do Conselho - Diretor nº. 353, de 19/03/2013¹.

O feito foi instaurado em razão da CI OUVID nº. 144/2012, correspondência que prestou informações à SECEX acerca de várias reclamações que foram respondidas em prazo superior a 30 dias. Especificamente no que tange ao presente processo constam, na referida correspondência interna, notícia sobre as ocorrências **530664**, **530668**, **530721**, **530740**, **530821**, **530848**, **530897** e **530909**.

As aludidas reclamações 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. **530664**:

Trata-se de reclamação registrada em 19/06/2012 na Ouvidoria da AGENERSA, através da qual cliente relatou que aguardava a religação do gás há mais de uma semana. Registrou, ainda, a necessidade de urgência em seu pleito, uma vez que possuía uma filha que necessitava de alimentação especial e, pela falta do serviço, corria risco. Citou, por fim, os protocolos de atendimento registrados sob os nºs. 2387552651/23877718519/2387867753.

¹ Cópia à fl. 25.

Roz.



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-12/003/181/2013
Data 11/03/2013 Fls.: 95
Rubrica: RBF

Em 07/08/2012 a CEG noticia à Ouvidoria desta Agência que *"conforme informação do setor responsável, o fornecimento de gás foi liberado de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP) no dia 14/7/2012."*

Despacho da Ouvidoria à fl. 28 com a informação de que *"o problema foi solucionado, embora fora do prazo contratual."*

Depois de solicitação da CAENE, a CEG junta, por meio da DIJUR - E - 1648/13, informações acerca da ocorrência em voga, incluída nessa juntada tela sistêmica com a situação da cliente.

Às fls. 61/62 a Câmara de Energia entende, inicialmente, que todas as ocorrências encontram-se com mais de 30 dias sem resposta *"(...) em desobediência à Normativa CODIR nº. 019/2011 de 16 de maio de 2011 (...)"* e, em consequência, há o descumprimento da Cláusula Quarta, § 1º, item 11 do Contrato de Concessão.

A CAENE faz, ainda, breve relato da reclamação em análise e opina que, quanto a ela, *"(...) houve descumprimento pela Concessionária do Anexo II, Parte 2, item 13 A - corte/religação e a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão."*

Com relação à ocorrência em exame, a CEG entende, em considerações (DIJUR - E - 1826/13 - fls. 75/77), que não subsiste a causa de sua abertura, *"(...) o que de per si já consubstanciaria a não imputabilidade de qualquer sanção pela demonstração de comprometimento e diligência dentro dos prazos asseverados pela AGENERSA para solução das ocorrências, nos termos da Cláusula Décima, inciso II, do Contrato de Concessão."*

A Concessionária entende, ainda, que a CAENE não realizou a exposição dos fundamentos que levaram à imputação da sanção e, afirmando que *"(...) a simples menção dos artigos (...)"* não se revela bastante *"(...) para basilar a aplicação de qualquer penalidade (...)"*, pugna *"(...) pelo afastamento de qualquer atribuição de*

RBF



Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Gabinete do Conselheiro Roosevelt Brasil Fonseca

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003/181/2013
Data 11/03/2013 fls.: 96
Rubrica. *Rbg.*

*culpa à Concessionária, tendo em vista que as suposições apresentadas não merecem prosperar, posto que se encontram eivadas de vício de motivação."*² Requer, por fim, o arquivamento do feito sem aplicação de qualquer penalidade.

À fl. 81 a CAENE reitera a opinião de fl. 61 e a Procuradoria da AGENERSA exara, às fls. 85/86, seu parecer.

A análise jurídica indica que nas ocorrências **530664**³, 530668, 530721, 530740, 530821, 530848, 530897 e 530909 houve descumprimento do disposto na Instrução Normativa CODIR nº. 19/2011, assim como do contido na Cláusula 4ª, § 1º, Item 11, do Contrato de Concessão, uma vez que as citadas reclamações permaneceram sem resposta por mais de 30 (trinta) dias.

A Procuradoria também faz crer, em suma, que o apurado nas ocorrências 530668, 530848 e 530897 não acarretou descumprimento do Contrato de Concessão e, no que tange às reclamações autuadas sob os nºs. 530821 e 530909, ocorreu violação da Cláusula Primeira, § 3º, do Contrato de Concessão, bem como descumprimento do Anexo II, Parte 2, item 13 - A, do instrumento concessivo, especialmente no que se refere ao prazo de 24 horas para corte/relição e 72 horas para vistoria de instalações internas.

Outrossim, aponta, sem citar a que reclamações se refere, a violação da Cláusula Primeira, § 3º, do Contrato de Concessão, e o descumprimento do Anexo II, Parte 2, item 13 - A, quanto ao prazo de 24 horas para corte/relição.

Por derradeiro, o jurídico entende que o histórico de atendimento acostado ao processo mostra, caso a caso, "(...) a má prestação do serviço executado pela Delegatária, em contraponto ao estipulado na Lei 8987/95 (...)", que a argumentação da Concessionária não foi capaz de rebater as provas dos autos e que "a motivação de

² Grifo como no original.

³ Meu grifo.

Rbg.



Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Gabinete do Conselheiro Roosevelt Brasil Fonseca

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003/181/2013
Data 11/03/2013 fls.: 97
Rubrica *Raz*

indicação de desconformidades está plenamente demonstrada (...)", asseverando que é clara a "(...) comprovação dos descumprimentos contratuais verificados."

Em razões finais⁴, a CEG reitera os termos da DIJUR - E - 1826/2013 para requerer o arquivamento do presente feito, sem aplicação de sanção.

2) Ocorrência nº. **530668**

Trata-se de ocorrência instaurada em 19/06/2012 na Ouvidoria da AGENERSA, por meio da qual cliente reclama que *"(...) seu fornecimento foi cortado, mas já efetuou o pagamento e aguarda desde 06/06. Fez o pagamento e a Ceg informou que iria religar, porém até o momento não houve a religação. Solicita providências."*

Em 07/08/2012 consta a seguinte resposta da CEG à Ouvidoria desta Agência:

"Informamos que as faturas que originaram o corte no fornecimento de gás referem-se aos meses de março, abril e maio/2012. Salientamos que os pagamentos das faturas mencionadas acima foram realizados em 14/06/2012. Para o restabelecimento do fornecimento é necessário comprovar o pagamento das faturas que originaram o corte, que poderá ser feita das seguintes maneiras: - E-mail ceg@gasnatural.com (anexando documento); - Em uma de nossas Agências, apresentando original e cópia do comprovante de pagamento; - Ou aguardar a compensação bancária que ocorre de três a cinco dias útil após o pagamento. Ressaltamos que não verificamos no sistema da Companhia envio de fax para comprovação do pagamento. Após constar o pagamento em nosso sistema a CEG enviará uma equipe ao local para restabelecer o fornecimento no primeiro dia útil após a comprovação do pagamento, no horário de 8h às 21h. Após o restabelecimento será gerada a cobrança de R\$ 37,44 em fatura de gás fatura. Acrescentamos que a religação ocorreu no dia 19/06/2012."

⁴ DIJUR - E - 2194/13, à fl. 93.

pd



Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Gabinete do Conselheiro Roosevelt Brasil Fonseca

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003/181/2013
Data 11/03/2013 Cls.: 98
Rubrica: *Plaz*

Aproveitamos para esclarecer que consta em aberto a fatura junho/2012, com vencimento no dia 5/7/2012, no valor de R\$ 140,72."

Despacho da Ouvidoria à fl. 28 com a informação de que, em relação à presente ocorrência, *"cliente não respondeu ao email enviado em 07/08/2012, quando indaguei se o problema havia sido solucionado."*⁵

Depois de solicitação da CAENE, a CEG junta, por meio da DIJUR - E - 1648/13, informações acerca da ocorrência em voga (fls. 59/60).

Às fls. 61/62 a Câmara de Energia entende, inicialmente, que todas as ocorrências encontram-se com mais de 30 dias sem resposta *"(...) em desobediência à Normativa CODIR nº. 019/2011 de 16 de maio de 2011 (...)"* e, em consequência, há o descumprimento da Cláusula Quarta, § 1º, item 11 do Contrato de Concessão.

A CAENE faz, ainda, breve relato da reclamação em análise e opina que, quanto a ela, *"(...) não foi possível constatar o descumprimento pela Concessionária, além do apontado no início desse Parecer."*

Em considerações (DIJUR - E - 1826/13 - fls. 75/77), a CEG requer, depois de argumentar acerca de ocorrências distintas da que aqui se analisa, o arquivamento do feito sem aplicação de qualquer penalidade.

À fl. 81 a CAENE reitera a opinião de fl. 61 e a Procuradoria da AGENERSA exara, às fls. 85/86, seu parecer.

A análise jurídica indica que nas ocorrências 530664, **530668**⁶, 530721, 530740, 530821, 530848, 530897 e 530909 houve descumprimento do disposto na Instrução Normativa CODIR nº. 019/2011, assim como do contido na Cláusula 4ª, § 1º, Item 11,

⁵ E-mail enviado pela Ouvidoria à cliente às fls. 29/30.

⁶ Meu grifo.



Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Gabinete do Conselheiro Roosevelt Brasil Fonseca

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003/181/2013
Data 11/03/2013 Fls.: 99
Rubrica *PBF*

do Contrato de Concessão, uma vez que as citadas reclamações permaneceram sem resposta por mais de 30 (trinta) dias.

Além de opinar sobre as demais reclamações presentes no feito, a Procuradoria também faz crer, em suma, que o apurado nas ocorrências **530668**, 530848 e 530897 não acarretou descumprimento do Contrato de Concessão.⁷

Em razões finais⁸, a CEG reitera os termos da DIJUR - E - 1826/2013 para requerer o arquivamento do presente feito, sem aplicação de sanção.

3) Ocorrência nº. **530721**

Na presente reclamação, registrada em 21/06/2012 na Ouvidoria da AGENERSA, cliente informou que em 15/06/2012 solicitou à CEG, sem sucesso, a religação do gás.

Relatou que em 16/06/2012 contatou a CIA, fez novo agendamento para o dia 19/06/2012 e, não obstante tenha confirmado, em 18/06/2012, o referido agendamento, a CEG não compareceu a sua residência.

Em prosseguimento, cliente ainda afirmou que, em novo contato com a Concessionária, foi marcada a data de 20/06/2012 para a realização do serviço, o que não ocorreu. Depois de ter relatado que novamente formalizou agendamento, agora para o dia 22/06/2012, solicitou providências a esta Agência Reguladora.

Em 07/08/2012 a CEG noticiou à Ouvidoria desta Agência que *"conforme informação do setor responsável, o fornecimento de gás foi liberado de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP) no dia 22/6/2012."*

⁷ Meu grifo.

⁸ DIJUR - E - 2194/13, à fl. 93.

PBF



Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Gabinete do Conselheiro Roosevelt Brasil Fonseca

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003/181/2013
Data 11/03/2013 Fls.: 100
Rubrica: *Rbz*

Despacho da Ouvidoria à fl. 28 com a informação de que, em relação à presente ocorrência, *"cliente não respondeu ao email enviado em 07/08/2012, quando indaguei se o problema havia sido solucionado."*⁹

Depois de solicitação da CAENE, a CEG junta, por meio da DIJUR - E - 1648/13, informações acerca da ocorrência em voga, incluída nessa juntada tela sistêmica com a situação da cliente.

Às fls. 61/62 a Câmara de Energia entende, inicialmente, que todas as ocorrências encontram-se com mais de 30 dias sem resposta *"(...) em desobediência à Normativa CODIR nº. 019/2011 de 16 de maio de 2011 (...)"* e, em consequência, há o descumprimento da Cláusula Quarta, § 1º, item 11 do Contrato de Concessão.

A CAENE faz, ainda, breve relato da reclamação em análise e opina que, quanto a ela, *"(...) houve descumprimento pela Concessionária do Anexo II, Parte 2, item 13 A - corte/religação e a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão."*

Com relação à ocorrência em exame, a CEG entende, em considerações (DIJUR - E - 1826/13 - fls. 75/77), que não subsiste a causa de sua abertura, *"(...) o que de per si já consubstanciaria a não imputabilidade de qualquer sanção pela demonstração de comprometimento e diligência dentro dos prazos asseverados pela AGENERSA para solução das ocorrências, nos termos da Cláusula Décima, inciso II, do Contrato de Concessão."*

A Concessionária entende, ainda, que a CAENE não realizou a exposição dos fundamentos que levaram à imputação da sanção e, afirmando que *"(...) a simples menção dos artigos (...)"* não se revela bastante *"(...) para basilar a aplicação de qualquer penalidade (...)"*, pugna *"(...) pelo afastamento de qualquer atribuição de culpa à Concessionária, tendo em vista que as suposições apresentadas não merecem*

⁹ E-mail enviado pela Ouvidoria ao cliente à fl. 31.



Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Gabinete do Conselheiro Roosevelt Brasil Fonseca

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003/181/2013
Data 11 / 03 / 2013¹⁰ : 101
Rubrica: Rbg.

prosperar, posto que se encontram eivadas de vício de motivação."¹⁰ Requer, por fim, o arquivamento do feito sem aplicação de qualquer penalidade.

À fl. 81 a CAENE reitera a opinião de fl. 61 e a Procuradoria da AGENERSA exara, às fls. 85/86, seu parecer.

A análise jurídica indica que nas ocorrências 530664, 530668, **530721**¹¹, 530740, 530821, 530848, 530897 e 530909 houve descumprimento do disposto na Instrução Normativa CODIR nº. 19/2011, assim como do contido na Cláusula 4ª, § 1º, Item 11, do Contrato de Concessão, uma vez que as citadas reclamações permaneceram sem resposta por mais de 30 (trinta) dias.

A Procuradoria também faz crer, em suma, que o apurado nas ocorrências 530668, 530848 e 530897 não acarretou descumprimento do Contrato de Concessão e, no que tange às reclamações autuadas sob os nºs. 530821 e 530909, ocorreu violação da Cláusula Primeira, § 3º, do Contrato de Concessão, bem como descumprimento do Anexo II, Parte 2, item 13 - A, do instrumento concessivo, especialmente no que se refere ao prazo de 24 horas para corte/religação e 72 horas para vistoria de instalações internas.

Outrossim, aponta, sem citar a que reclamações se refere, a violação da Cláusula Primeira, § 3º, do Contrato de Concessão, e o descumprimento do Anexo II, Parte 2, item 13 - A, quanto ao prazo de 24 horas para corte/religação.

Por derradeiro, o jurídico entende que o histórico de atendimento acostado ao processo mostra, caso a caso, "*(...) a má prestação do serviço executado pela Delegatária, em contraponto ao estipulado na Lei 8987/95 (...)*", a argumentação da Concessionária não foi capaz de rebater as provas dos autos e que "*a motivação de*

¹⁰ Grifo como no original.

¹¹ Meu grifo.

pd



Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Gabinete do Conselheiro Roosevelt Brasil Fonseca

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003/181/2013
Data 11/03/2013 Fls.: 102
Rubrica: Rbz.

indicação de desconformidades está plenamente demonstrada (...)", asseverando que é clara a "(...) comprovação dos descumprimentos contratuais verificados."

Em razões finais¹², a CEG reitera os termos da DIJUR - E - 1826/2013 para requerer o arquivamento do presente feito, sem aplicação de sanção.

4) Ocorrência nº. **530740**

Nesta ocorrência, que tem o dia 21/06/2012 como data de registro na Ouvidoria da AGENERSA, cliente reclama que, desde maio, está tentando realizar a instalação de gás em sua residência e, depois de ser informada sobre a necessidade de instalação completa no local, a Cia cobrou taxa de R\$ 900,00 pelo serviço.

Solicitou providências, uma vez que, segundo a cliente, em 21/06/2012 a CEG afirmou não realizar esse tipo de serviço e informou-a sobre a necessidade de contratação de empresa privada.

Em 07/08/2012 a CEG noticiou à Ouvidoria desta Agência que o primeiro contato com a Cia ocorreu em 22/05/2012 e, nessa ocasião, "*(...) foi agendada Vistoria para reativação para o dia 29/5/2012, onde não foi possível, proceder com o atendimento em função da ausência do cliente.*"

Esclareceu a Concessionária, conforme registro de fl. 15, "*(...) que no dia 30/5/2012 cliente solicitou o reagendamento para 4/6/2012, porém a visita ocorreu em 31/5/2012, onde foram identificadas as seguintes exigências: Ramificação interna com escapamento menor que 5L/H // cozinha FG continental 4b+f à instalar e já convertido p/ Sat // banheiro social AQ. LorenZetti já inst. e conversão p/ Sat // chaminé e terminal t inadequados - banheiro social // deixada notificação e vistoria de condomínio - assinado pela patricia (moradora) providenciar ventilação de 1/10 da planta baixa do abrigo. Salientamos que em vistoria realizada no dia 23/6/2012, as mesma exigências*

¹² DIJUR - E - 2194/13, à fl. 93.



Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Gabinete do Conselheiro Roosevelt Brasil Fonseca

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003/181/2013
Data 11 / 03 / 2013 Fls.: 103
Rubrica Rbz.

encontradas no dia 30/5/2012, foram verificadas. Conforme informação do setor responsável, o fornecimento de gás foi liberado de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP) no dia 14/7/2012."

Despacho da Ouvidoria à fl. 28 com a informação de que, em relação à presente ocorrência, *"cliente não respondeu ao email enviado em 07/08/2012, quando indaguei se o problema havia sido solucionado."*¹³

Depois de solicitação da CAENE, a CEG junta, por meio da DIJUR - E - 1648/13, informações acerca da ocorrência em voga e tela sistêmica com a situação da cliente. Nessa informações e tela juntadas consta a data de 22/05/2012 e, como de fornecimento do serviço, o dia 03/07/2012.

Às fls. 61/62 a Câmara de Energia entende, inicialmente, que todas as ocorrências encontram-se com mais de 30 dias sem resposta *"(...) em desobediência à Normativa CODIR nº. 019/2011 de 16 de maio de 2011 (...)"* e, em consequência, há o descumprimento da Cláusula Quarta, § 1º, item 11 do Contrato de Concessão.

A CAENE faz, ainda, breve relato da reclamação em análise e opina que, quanto a ela, *"(...) houve descumprimento pela Concessionária do Anexo II, Parte 2, item 13 A - corte/religação e a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão."*

Com relação à ocorrência em exame, a CEG entende, em considerações (DIJUR - E - 1826/13 - fls. 75/77), que não subsiste a causa de sua abertura, *"(...) o que de per si já consubstanciaria a não imputabilidade de qualquer sanção pela demonstração de comprometimento e diligência dentro dos prazos asseverados pela AGENERSA para solução das ocorrências, nos termos da Cláusula Décima, inciso II, do Contrato de Concessão."*

¹³ E-mail enviado pela Ouvidoria ao cliente à fl. 32/33.



Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Gabinete do Conselheiro Roosevelt Brasil Fonseca

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003/181/2013
Data 11 / 03 / 2013 Fls.: 104
Rubrica *RBF*

A Concessionária entende, ainda, que a CAENE não realizou a exposição dos fundamentos que levaram à imputação da sanção e, afirmando que "(...) a simples menção dos artigos (...) " não se revela bastante "(...) para basilar a aplicação de qualquer penalidade (...)", pugna "(...) pelo afastamento de qualquer atribuição de culpa à Concessionária, tendo em vista que as suposições apresentadas não merecem prosperar, posto que se encontram eivadas de vício de motivação.".¹⁴ Requer, por fim, o arquivamento do feito sem aplicação de qualquer penalidade.

À fl. 81 a CAENE reitera a opinião de fl. 61 e a Procuradoria da AGENERSA exara, às fls. 85/86, seu parecer.

A análise jurídica indica que nas ocorrências 530664, 530668, 530721, **530740**¹⁵, 530821, 530848, 530897 e 530909 houve descumprimento do disposto na Instrução Normativa CODIR nº. 19/2011, assim como do contido na Cláusula 4ª, § 1º, Item 11, do Contrato de Concessão, uma vez que as citadas reclamações permaneceram sem resposta por mais de 30 (trinta) dias.

A Procuradoria também faz crer, em suma, que o apurado nas ocorrências 530668, 530848 e 530897 não acarretou descumprimento do Contrato de Concessão e, no que tange às reclamações autuadas sob os nºs. 530821 e 530909, ocorreu violação da Cláusula Primeira, § 3º, do Contrato de Concessão, bem como descumprimento do Anexo II, Parte 2, item 13 - A, do instrumento concessivo, especialmente no que se refere ao prazo de 24 horas para corte/religação e 72 horas para vistoria de instalações internas.

Outrossim, aponta, sem citar a que reclamações se refere, a violação da Cláusula Primeira, § 3º, do Contrato de Concessão, e o descumprimento do Anexo II, Parte 2, item 13 - A, quanto ao prazo de 24 horas para corte/religação.

¹⁴ Grifo como no original.

¹⁵ Meu grifo.

RBF



Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Gabinete do Conselheiro Roosevelt Brasil Fonseca

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003/181/2013
Data 11/03/2013 Fls.: 105
Rubrica *Rly.*

Por derradeiro, o jurídico entende que o histórico de atendimento acostado ao processo mostra, caso a caso, "(...) a má prestação do serviço executado pela Delegatária, em contraponto ao estipulado na Lei 8987/95 (...)", a argumentação da Concessionária não foi capaz de rebater as provas dos autos e que "a motivação de indicação de desconformidades está plenamente demonstrada (...)", asseverando que é clara a "(...) comprovação dos descumprimentos contratuais verificados."

Em razões finais¹⁶, a CEG reitera os termos da DIJUR - E - 1826/2013 para requerer o arquivamento do presente feito, sem aplicação de sanção.

5) Ocorrência nº. 530821

Trata-se de reclamação aberta em 26/06/2012 na Ouvidoria da AGENERSA da seguinte forma:

"Cliente reclama da CEG, pois em 18/06/2012, por volta das 14 horas, foi na RUA Hermengada nº. 60 loja 108 Méier e foi informado de que entrariam em contato no prazo de 5 dias úteis para informar sobre a viabilidade de venda, mas este contato não ocorreu. Não concorda com o procedimento da Cia e solicita a esta agência solução o mais rápido possível."

A resposta da CEG data de 14/08/2012, *in verbis*:

"Informamos que de acordo com a área responsável, a companhia realizou vistoria no empreendimento, no dia 12/7/2012. Na ocasião, notificamos a construtora sobre as exigências encontradas e que deveriam ser solucionadas para que o empreendimento fosse liberado. Seguem abaixo as irregularidades encontradas: 1) Área comum do edifício : 1.1) Pintar tubulações de gás na cor amarela; 1.2) Identificar as instalações internas individuais com plaqueta esmaltada ou metálica; 2) Apartamentos:

¹⁶ DIJUR - E - 2194/13, à fl. 93.



Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Gabinete do Conselheiro Roosevelt Brasil Fonseca

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003/181/2013
Data 11/03/2013 Fls.: 106
Rubrica *RBF*

2.1) Geral (todos os apartamentos): Providenciar ventilação permanente inferior de 200cm² na cozinha; Fazer ventilação permanente superior de 600cm², bem como puxar chaminé do aquecedor para fora do rebaixo de gesso. Em todos os apartamentos, os pontos de gás deverão ter fácil acesso - se estiverem dentro de armários, os mesmos deverão ser ventilados com 1/10 da área do piso do armário. 2.2) Vistoria apartamento 103: Colocar o registro para o fogão em local de fácil acesso e ventilado; fazer ventilação permanente inferior de 200cm² na cozinha; Fazer ventilação permanente superior de 600cm². A chaminé deverá ficar 60 cm para fora do rebaixo; 2.3) Vistoria apartamento 202: Fazer ventilação permanente inferior de 200cm² na cozinha. 2.4) Não conseguimos vistoriar os demais apartamentos, pois os mesmos encontravam-se fechados (101/102/201/203). Esclarecemos que retornamos ao local, em 25/7/2012, para nova vistoria, uma vez que a construtora informou que as irregularidades apontadas anteriormente já haviam sido sanadas. Após avaliar que a construção encontrava-se regularizada, o cliente foi contratado no sistema da concessionária e o fornecimento liberado, em 28/7/2012, após vistoria interna. Aproveitamos para esclarecer que, por se tratar de nova edificação, o habite-se somente é liberado pela concessionária após sanadas todas as exigências apontadas, e solicitação da construtora de nova vistoria."

Despacho da Ouvidoria à fl. 28 com a informação de que, em relação à presente ocorrência, "cliente não respondeu ao email enviado em 14/08/2012, quando indaguei se o problema havia sido solucionado."¹⁷

Depois de solicitação da CAENE, a CEG junta, por meio da DIJUR - E - 1648/13, informações acerca das demais ocorrências sem, contudo, apresentar registro da reclamação em voga.

¹⁷ E-mail enviado pela Ouvidoria à cliente às fls. 34/35.



Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Gabinete do Conselheiro Roosevelt Brasil Fonseca

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003/181/2013
Data 11/03/2013 fls.: 107
Rubrica Rbf

Às fls. 61/62 a Câmara de Energia entende, inicialmente, que todas as ocorrências encontram-se com mais de 30 dias sem resposta "(...) *em desobediência à Normativa CODIR nº. 019/2011 de 16 de maio de 2011 (...)*" e, em consequência, há o descumprimento da Cláusula Quarta, § 1º, item 11 do Contrato de Concessão.

A CAENE faz, ainda, breve relato da reclamação em análise e opina que, quanto a ela, "(...) *houve descumprimento da Concessionária do Anexo II, Parte 2, item 13 A - Vistoria em instalações internas e a Cláusula 1ª, Parágrafo 3, ambos do Contrato de Concessão.*"

Em considerações (DIJUR - E - 1826/13 - fls. 75/77), a CEG entende, em suma, que "(...) *a questão foge da ordinariade (...)*" porque havia uma série de pendências apontadas pela CEG a serem reparadas pela construtora responsável pela edificação.

Afirma a Concessionária que "*somente em 25/07/2012 a Construtora informou que havia realizado as adequações indicadas pela CEG e agendou a visita para liberação de fornecimento de gás, que ocorreu em 28/07/2012*", concluindo que tudo ocorreu "(...) *dentro dos conformes e da normalidade.*"

A Concessionária entende, ainda, que "(...) *sem apontar o liame entre a conduta da Concessionária e a suposta infração, a CAENE limitou-se a apontar enumerar uma disposição genérica do Anexo II do Contrato de Concessão, sem ao menos destilar seu entendimento*" e que existe, portanto, vício de motivação. Requer, por fim, o arquivamento do feito sem aplicação de qualquer penalidade.

À fl. 81 a CAENE reitera a opinião de fl. 61 e a Procuradoria da AGENERSA exara, às fls. 85/86, seu parecer.

Rbf



Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Gabinete do Conselheiro Roosevelt Brasil Fonseca

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003/181/2013
Data 11/03/2013 Cls.: 108
Rubrica Waz

A análise jurídica indica que nas ocorrências 530664, 530668, 530721, 530740, **530821**¹⁸, 530848, 530897 e 530909 houve descumprimento do disposto na Instrução Normativa CODIR nº. 019/2011, assim como do contido na Cláusula 4ª, § 1º, Item 11, do Contrato de Concessão, uma vez que as citadas reclamações permaneceram sem resposta por mais de 30 (trinta) dias.

Além de opinar sobre as demais reclamações presentes no feito, a Procuradoria acrescenta que, no que tange à reclamações autuadas sob os nºs. **530821**¹⁹ e 530909, ocorreu violação da Cláusula primeira, § 3º, do Contrato de Concessão, bem como descumprimento do Anexo II, parte 2, item 13 - A, do instrumento concessivo, especialmente no que se refere ao prazo de 24 horas para corte/religação e 72 horas para vistoria de instalações internas.

Em razões finais²⁰, a CEG reitera os termos da DIJUR - E - 1826/2013 para requerer o arquivamento do presente feito, sem aplicação de sanção.

6) Ocorrência nº. **530848**

A presente reclamação, aberta em 27/06/2012 na Ouvidoria da AGENERSA, sugere que o apartamento do reclamante encontra-se sem gás²¹.

Em 28/06/2012 consta o seguinte registro na Ouvidoria desta Agência:

"Cliente entrou em contato para obter informações sobre o seu protocolo. Cliente não entendeu porque mandou email para ouvidoria da Ceg e quem respondeu foi a AGENERSA."

¹⁸ Meu grifo.

¹⁹ Meu grifo.

²⁰ DIJUR - E - 2194/13, à fl. 93.

²¹ Assim consta no registro: "Favor entrar em contato com Luis Henrique (...) urgentemente, pois, desde a data do problema, até hoje, o apt. está sem gás. Ele reside no apt. e a conta está no nome de Rosângela (...) Senna".



Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Gabinete do Conselheiro Roosevelt Brasil Fonseca

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003/181/2013
Data 11/03/2013 Fls.: 109
Rubrica *Ally*

Em 06/08/2012 a CEG noticiou à Ouvidoria desta Agência que o primeiro contato do cliente com a empresa ocorreu em 28/05/2012.

Esclareceu a Concessionária, na mesma data, que em visita ao local foi identificada exigência, qual seja, "*(...) fiação elétrica em seu interior*", ressaltando que as instalações internas (do medidor até os pontos de consumo) são responsabilidade do cliente.

Acrescentou a CEG que, no dia 16/06/2012, cliente agendou nova vistoria para 21/06/2012, quando foram constatadas outras exigências. Salientou, ainda, que no dia 7/7/2012 a Sr^a. Rosângela Senna agendou nova visita para 10/07/2012 e o fornecimento de gás foi liberado de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP) no dia 14/7/2012, tendo a seguinte resposta do cliente: "*Sim, está tudo OK Obrigado.*".

Despacho da Ouvidoria à fl. 28 com a informação de que, em relação à presente ocorrência, "*cliente não respondeu ao email enviado em 06/08/2012, quando indaguei se o problema havia sido solucionado.*".²²

Depois de solicitação da CAENE, a CEG junta, por meio da DIJUR - E - 1648/13, informações acerca da ocorrência em voga (fl. 53).

Às fls. 61/62 a Câmara de Energia entende, inicialmente, que todas as ocorrências encontram-se com mais de 30 dias sem resposta "*(...) em desobediência à Normativa CODIR nº. 019/2011 de 16 de maio de 2011 (...)*" e, em consequência, há o descumprimento da Cláusula Quarta, § 1º, item 11 do Contrato de Concessão.

A CAENE faz, ainda, breve relato da reclamação em análise e opina que, quanto a ela, "*(...) não foi possível constatar descumprimento pela Concessionária, além do apontado no início desse Parecer.*".

²² E-mail enviado pela Ouvidoria à cliente às fls. 36/37.



Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Gabinete do Conselheiro Roosevelt Brasil Fonseca

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003/181/2013
Data 11/03/2013 fls.: 110
Rubrica *Maz*.

Em considerações (DIJUR - E - 1826/13 - fls. 75/77), a CEG requer, depois de argumentar acerca de ocorrências distintas da que aqui se analisa, o arquivamento do feito sem aplicação de qualquer penalidade.

À fl. 81 a CAENE reitera a opinião de fl. 61 e a Procuradoria da AGENERSA exara, às fls. 85/86, seu parecer.

A análise jurídica indica que nas ocorrências 530664, 530668, 530721, 530740, 530821, **530848**²³, 530897 e 530909 houve descumprimento do disposto na Instrução Normativa CODIR nº. 019/2011, assim como do contido na Cláusula 4ª, § 1º, Item 11, do Contrato de Concessão, uma vez que as citadas reclamações permaneceram sem resposta por mais de 30 (trinta) dias.

Além de opinar sobre as demais reclamações presentes no feito, a Procuradoria também faz crer, em suma, que o apurado nas ocorrências 530668, **530848** e 530897 não acarretou descumprimento do Contrato de Concessão.²⁴

Em razões finais²⁵, a CEG reitera os termos da DIJUR - E - 1826/2013 para requerer o arquivamento do presente feito, sem aplicação de sanção.

7) Ocorrência nº. **530897**

Trata-se de reclamação aberta em 29/06/2012 na Ouvidoria da AGENERSA para verificar informação sobre cobranças indevidas.

Na ocorrência, cliente informa que, em abril, sua fatura foi entregue no valor de R\$ 506,00 e, no mês de maio, constou a cobrança de R\$ 408,46. Alega que seu consumo médio é de 42m³ e solicita a verificação do número do medidor, "(...) *não se há vazamento (...)*", pois embora a Cia tenha informado da existência de um pequeno

²³ Meu grifo.

²⁴ Meu grifo.

²⁵ DIJUR - E - 2194/13, à fl. 93.

pd



Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Gabinete do Conselheiro Roosevelt Brasil Fonseca

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003/181/2013
Data 11 / 03 / 2013 111
Rubrica Roz

vazamento, o cliente "(...) *contratou a empresa do plano assistência gás, e informaram que não há vazamento.*"

Em 06/08/2012 cliente comunica que a CEG enviou segunda notificação de corte, "(...) *ignorando assim a notificação feita à Agenera.*"

Em 10/08/2012 a CEG responde à Ouvidoria desta Agência informando que i) as faturas encaminhadas ao imóvel objeto da reclamação foram emitidas com base em leituras reais do medidor, e ii) em visita de exame do medidor, no dia 20/04/2012, foi identificado, entre outros, "(...) *Escapamento na Ramificação Interna que faz com que o consumo de gás seja alterado, conforme laudo anexo*" e "(...) *Ramificação com escapamento menor que 5L/H (...)*", bem assim que o medidor funcionava corretamente.

Salientou a Concessionária que reparos no interior da residência são de responsabilidade do cliente e aduziu que seguia em anexo "(...) *laudo da visita realizada no imóvel no dia 16/5/2012, encaminhado pela empresa GNS.*"

Concluiu a CEG apresentando o histórico de consumo do imóvel e afirmando que "(...) *no dia 7/8/2012 foi realizado nova visita de Exame de Medidor, tubulação e pontos de consumos (...)*", não restando detectada anomalia.

No mesmo dia 10/08/2012 a Ouvidoria da AGENERSA solicita reavaliação do presente caso, uma vez que, segundo o gerente da CAENE, vazamentos entre 1 e 5L/h alteram o consumo mensal de um imóvel, no máximo, em 3,6m³. Solicitou, ainda, o envio de informações detalhadas "(...) *sobre as leituras efetuadas no local.*"

Em 13/08/2012 a CEG comunica que "*conforme informado anteriormente (...) as faturas encaminhadas para o imóvel (...) foram emitidas com base em leituras reais do medidor.*". Traz, ao final, informações detalhadas sobre as leituras efetuadas no local e referentes ao período 08/2009 a 07/2012.



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-12/003/181/2013
Data 11/03/2013 Fls.: 112
Rubrica *RBF*

Despacho da Ouvidoria à fl. 28 com a informação de que, em relação à presente ocorrência, *"cliente não respondeu ao email enviado em 17/08/2012, quando indaguei se o problema havia sido solucionado."*²⁶

Depois de solicitação da CAENE, a CEG junta, por meio da DIJUR - E - 1648/13, informações acerca da ocorrência em voga (fls. 47/50), assim como laudo de exame de medidores (fl. 58).

Às fls. 61/62 a Câmara de Energia entende, inicialmente, que todas as ocorrências encontram-se com mais de 30 dias sem resposta *"(...) em desobediência à Normativa CODIR nº. 019/2011 de 16 de maio de 2011 (...)"* e, em consequência, há o descumprimento da Cláusula Quarta, § 1º, item 11 do Contrato de Concessão.

A CAENE faz, ainda, breve relato da reclamação em análise e opina que, quanto a ela, *"(...) não foi possível constatar descumprimento pela Concessionária, além do apontado no início desse Parecer."*

Em considerações (DIJUR - E - 1826/13 - fls. 75/77), a CEG requer, depois de argumentar acerca de ocorrências distintas da que aqui se analisa, o arquivamento do feito sem aplicação de qualquer penalidade.

À fl. 81 a CAENE reitera a opinião de fl. 61 e a Procuradoria da AGENERSA exara, às fls. 85/86, seu parecer.

A análise jurídica indica que nas ocorrências 530664, 530668, 530721, 530740, 530821, 530848, **530897**²⁷ e 530909 houve descumprimento do disposto na Instrução Normativa CODIR nº. 019/2011, assim como do contido na Cláusula 4ª, § 1º, Item 11, do Contrato de Concessão, uma vez que as citadas reclamações permaneceram sem resposta por mais de 30 (trinta) dias.

²⁶ E-mail enviado pela Ouvidoria à cliente às fls. 38/40.

²⁷ Meu grifo.



Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Gabinete do Conselheiro Roosevelt Brasil Fonseca

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003 / 181 / 2013
Data 11 / 03 / 2013 Fls.: 113
Rubrica: [assinatura]

Além de opinar sobre as demais reclamações presentes no feito, a Procuradoria também faz crer, em suma, que o apurado nas ocorrências 530668, 530848 e **530897** não acarretou descumprimento do Contrato de Concessão.²⁸

Em razões finais²⁹, a CEG reitera os termos da DIJUR - E - 1826/2013 para requerer o arquivamento do presente feito, sem aplicação de sanção.

8) Ocorrência nº. **530909**

Nesta reclamação, registrada em 29/06/2012 na Ouvidoria da AGENERSA, cliente informa que seu estabelecimento está fechado e *"não concorda com o procedimento da CIA, que fatura por média."* Argumenta que contatou a Concessionária no dia 04/05 e que a CEG o informou que *"(...) deveria aguardar para agendar visita no local."* Reclama, no entanto, que até o momento do registro da ocorrência não havia recebido nenhum contato da CEG, acrescentando *"(...) que até mesmo para cancelar o fornecimento não fazem o procedimento por telefone."* Por fim, relata que não concorda *"(...) em ter que comparecer à agência"* e solicita providências.

Em 06/08/2012 a CEG informa que tentou contato com o reclamante para agendar visita de exame de medidor, tubulação e pontos de consumos, a fim de verificar a existência de alguma anomalia apta a alterar o consumo do imóvel. Sem sucesso no contato, apenas confirmou os consumos cobrados.

Consta no registro de 06/08/2012 que a Ouvidoria desta Agência agendou vistoria com o cliente para 08/08/2012 e a Concessionária, em 10/08/2012, responde que a fatura março/2012 foi reenviada para o cliente com o mesmo valor e nova data de vencimento, a fatura abril/2012 *"(...) recalculada para 96m³ no valor R\$ 530,84 (...) "*, e as faturas de maio e junho *"(...) para Taxa Mínima - Consumo Zero, no valor R\$ 25,93, conforme Visita de Exame de Medidor, tubulação e pontos de consumos, realizado no*

²⁸ Meu grifo.

²⁹ DIJUR - E - 2194/13, à fl. 93.

[assinatura]



Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Gabinete do Conselheiro Roosevelt Brasil Fonseca

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003/181/2013
Data 11/03/2013 fls.: 114
Rubrica Rly.

dia 8/8/2012", acrescentando que "(...) *ambas as faturas ficaram com vencimento para 25/8/2012.*"

A Concessionária esclareceu, ainda, "(...) *que a Ouvidoria da Companhia realizou contato com o cliente que informou que entregou o estabelecimento em 5/5/2012, aproximadamente*", salientou, outrossim, que caso o cliente "(...) *não reabra o estabelecimento, solicite a baixa de titularidade - fechamento do gás, para não receber mais faturas*", e apresentou o histórico de consumo do imóvel. Ao final, a CEG trouxe a informação de que confirmou com o cliente a resolução do problema.

Despacho da Ouvidoria à fl. 28 com a informação de que, em relação à presente ocorrência, "*cliente confirmou que o problema foi resolvido.*"

Depois de solicitação da CAENE, a CEG junta, por meio da DIJUR - E - 1648/13, informações acerca da ocorrência em voga (fls. 54/57).

Às fls. 61/62 a Câmara de Energia entende, inicialmente, que todas as ocorrências encontram-se com mais de 30 dias sem resposta "(...) *em desobediência à Normativa CODIR nº. 019/2011 de 16 de maio de 2011 (...)*" e, em consequência, há o descumprimento da Cláusula Quarta, § 1º, item 11 do Contrato de Concessão.

A CAENE faz, ainda, breve relato da reclamação em análise e opina que, quanto a ela, "(...) *houve descumprimento da Concessionária do Anexo II, Parte 2, item 13 A - Vistoria em instalações internas, Verificação de leitura e consumo e a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão.*"

Em considerações (DIJUR - E - 1826/13 - fls. 75/77), a CEG entende, em suma, que "(...) *sem apontar o liame entre a conduta da Concessionária e a suposta infração, a CAENE limitou-se a apontar enumerar uma disposição genérica do Anexo II do Contrato de Concessão, sem ao menos destilar seu entendimento*" e que existe, portanto, vício de motivação, "(...) *inclusive a respeito também da ocorrência 530909.*"



Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Gabinete do Conselheiro Roosevelt Brasil Fonseca

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003/181/2013
Data 11 / 03 / 2013 Fls.: 115
Rubrica *RBF*

Entendendo, ainda, que atendeu a solicitação do cliente, requer o arquivamento do feito sem aplicação de qualquer penalidade.

À fl. 81 a CAENE reitera a opinião de fl. 61 e a Procuradoria da AGENERSA exara, às fls. 85/86, seu parecer.

A análise jurídica indica que nas ocorrências 530664, 530668, 530721, 530740, 530821, 530848, 530897 e **530909**³⁰ houve descumprimento do disposto na Instrução Normativa CODIR nº. 019/2011, assim como do contido na Cláusula 4ª, § 1º, Item 11, do Contrato de Concessão, uma vez que as citadas reclamações permaneceram sem resposta por mais de 30 (trinta) dias.

Além de opinar sobre as demais reclamações presentes no feito, a Procuradoria acrescenta que, no que tange à reclamações autuadas sob os nºs. 530821 e **530909**³¹, ocorreu violação da Cláusula primeira, § 3º, do Contrato de Concessão, bem como descumprimento do Anexo II, parte 2, item 13 - A, do instrumento concessivo, especialmente no que se refere ao prazo de 24 horas para corte/religação e 72 horas para vistoria de instalações internas.

Em razões finais³², a CEG reitera os termos da DIJUR - E - 1826/2013 para requerer o arquivamento do presente feito, sem aplicação de sanção.

É o relatório.


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro - Relator

³⁰ Meu grifo.

³¹ Meu grifo.

³² DIJUR - E - 2194/13, à fl. 93.



Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Gabinete do Conselheiro Roosevelt Brasil Fonseca

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/181/2013

Data 11/03/2013

Rubrica *Plág.*

Processo nº:	E-12/003/181/2013
Autuação:	11/03/2013
Concessionária:	CEG
Assunto:	Ocorrências registradas na Ouvidoria com mais de 30 dias. (período de 01 a 30/06/2012).
Sessão Regulatória:	28 de Novembro de 2013

VOTO

Trata-se de analisar as ocorrências **530664, 530668, 530721, 530740, 530821, 530848, 530897 e 530909**, registradas na Ouvidoria da AGENERSA.

Ressalte-se que tais reclamações ensejaram a abertura do presente processo porque encontravam-se há mais de 30 dias sem resposta da Concessionária CEG, sendo válido lembrar, nesse aspecto, que o art. 1º, § 2º¹, da Instrução Normativa CODIR nº. 019, de 16 de maio de 2011, impõe a abertura de processo regulatório para as ocorrências com mais de 30 (trinta) dias sem resposta das Concessionárias.

De início, então, e considerando que em todas as reclamações objeto do feito ocorreu o mesmo descumprimento, qual seja, a não observância à Instrução Normativa CODIR nº. 019 e, por consequência, a violação à Cláusula Quarta, § 1º, item 11 do Contrato de Concessão, necessária é a aplicação de sanção à Concessionária CEG, que

¹ "Art. 1º - Até o 5º dia útil de cada mês, a Ouvidoria da AGENERSA encaminhará à SECEX, por meio de C.I., 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-12/003/181/2013
Data 11/03/2013 Fls.: 117
Rubrica *Rly.*

levará em conta os atrasos de quase 02 meses² nas respostas à Ouvidoria desta Autarquia e considerará, frise-se, o número de reclamações não atendidas.

No sentido do descumprimento acima apontado, é importante citar o parecer da CAENE, *in verbis*:

"O presente processo trata das ocorrências 530664, 530668, 530721, 530740, 530821, 530848, 530897 e 530909, registradas na Ouvidoria desta AGENERSA, todas com mais de 30 dias sem resposta, estando em desobediência à Normativa CODIR nº 019/2011 de 16 de maio de 2011, como consequência descumprindo a Cláusula 4ª, Parágrafo 1, Item-11 do Contrato de Concessão."

No que tange às questões apresentadas nas ocorrências 530664, 530668, 530721, 530740, 530821, 530848, 530897 e 530909, passo a analisar, em relação a cada uma delas, e com a pretensão de ser sucinto, se a conduta da Concessionária CEG ensejou outros descumprimentos ao Contrato de Concessão. Vejamos:

1) Ocorrência 530664

Esta ocorrência tratou de pedido de religação de gás.

Das provas dos autos, em especial o documento que apresenta tela sistêmica da Concessionária (fl. 44) e o registro na Ouvidoria da AGENERSA (fl. 12), restou constatado o descumprimento do Anexo II, Parte 2, item 13-A, do Contrato de Concessão, porquanto ultrapassado o prazo de 24 horas para a religação do gás, em razão da demora de **aproximadamente 30 (trinta) dias** para o fornecimento do serviço.

² Conforme CI OUVID nº. 144/2012, as 08 (oito) reclamações constantes no presente processo foram abertas em meados e no final de junho de 2012, sendo respondidas entre 06/08/2012 e 14/08/2012.



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-12/003/181/2013
Data 11 / 03 / 2013
Folha: 118
Rubrica: *RBF*

Com efeito, exibindo 03 (três) protocolos, a consumidora relatou, em 19/06/2012, que há mais de 01 (uma) semana havia solicitado à Concessionária a religação do gás, o que se supõe verdadeiro, principalmente porque os protocolos de atendimento, evidentemente anteriores ao registro da ocorrência na Ouvidoria da AGENERSA, não foram impugnados pela CEG, que se limitou a informar que o fornecimento de gás foi liberado em 14/07/2012. Tal data, frise-se, é comprovada pela tela sistêmica de fl. 44.

Logo, tomando-se como de solicitação do serviço a data de 11/06/2012, e sendo certo que o pleito da consumidora foi atendido em 14/07/2012, claro é o descumprimento do instrumento concessivo tal como acima apontado, devendo ser infligida sanção à Concessionária que será, por derradeiro, proposta a este CODIR.

Registre-se, por oportuno, que a opinião da CAENE também é no sentido do descumprimento contratual, devendo ser afastado o argumento da Concessionária segundo o qual a Câmara Técnica não realizou a exposição dos fundamentos que levaram à imputação da sanção e, por isso, as suposições apresentadas pela CAENE "(...) não merecem prosperar, posto que se encontram eivadas de **vício de motivação**".³

Isso porque diante da inexistência de fundamento técnico relevante, a CAENE apenas expressou o descumprimento do instrumento concessivo, ressaltando-se que a exposição dos fundamentos deve ser feita, como foi, conforme o entendimento deste relator, o que afasta qualquer alegação de vício de motivação.

2) Ocorrência 530668

Trata-se de analisar eventual descumprimento contratual quanto à demora em relação ao pedido de restabelecimento do fornecimento de gás.

³ Grifo como no original.

RBF



Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Gabinete do Conselheiro Roosevelt Brasil Fonseca

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/181/2013

Data 11/03/2013

Rubrica *ABZ*

É que nesta ocorrência, registrada em 19/06/2012 na Ouvidoria da AGENERSA, cliente reclama que após efetuar o pagamento espera, desde 06/06/2012, o restabelecimento do serviço de gás, o qual havia sido cortado por falta de pagamento.

Ocorre que, cotejando as informações do usuário e Concessionária, verifica-se que o pagamento das faturas em atraso ocorreu em 14/06/2012 e, considerando a informação da Concessionária no sentido de que, para o restabelecimento do serviço, o consumidor deve aguardar a compensação bancária de três a cinco dias úteis, não se constata descumprimento ao Contrato de Concessão quando a religação e volta do fornecimento do serviço ocorreu, como demonstrado, em 19/06/2012.

Assim, e por inexistência de qualquer informação precisa do usuário sobre a data de pagamento das faturas em atraso e o envio dessa informação à Concessionária, o que importaria o fornecimento imediato do serviço, corroboro com a Procuradoria da AGENERSA e CAENE, que nesta ocorrência entenderam pela ausência de descumprimento ao instrumento concessivo, valendo citar trecho do pronunciamento da Câmara Técnica:

"Em vista do exposto, não foi possível constatar o descumprimento pela Concessionária (...)".

3) Ocorrência 530721

A presente ocorrência, registrada em 21/06/2012 na Ouvidoria da AGENERSA, refere-se a reclamação quanto a atraso na religação do serviço de gás.

Tal demora no fornecimento restou comprovada após a instrução processual, já que a tela sistêmica de fl. 46 indica a data de 13/06/2012 como de solicitação do serviço e o dia 22/06/2012 como de sua conclusão, informações, diga-se, similares ao relato do usuário, que informou, ainda, a ocorrência de frustrados agendamentos para efetivar o pleito.



Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Gabinete do Conselheiro Roosevelt Brasil Fonseca

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003/181/2013
Data 11 / 03 / 2013 Fís.: 120
Rubrica *RBF*

Dessa forma, dispondo a Concessionária do prazo de 24 horas para efetuar a religação do serviço e o fazendo com um **atraso de 08 (oito) dias**, após alguns agendamentos tidos como frustrados, impõe-se, por violação ao Anexo II, parte 2, item 13-A, a aplicação de sanção à Concessionária.

E não há que se falar que inexistente causa de abertura da ocorrência em voga e, conforme aduziu a CEG, em ausência de sanção "(...) *pela demonstração de comprometimento e diligência dentro dos prazos asseverados pela AGENERSA para solução das ocorrências (...)*". Assim se aceitando, esta Autarquia poderia ser tida como omissa na apuração das violações ao Contrato de Concessão.

Ademais disso, repita-se, deve ser afastado o argumento da Concessionária segundo o qual a Câmara Técnica, quando entendeu pelo descumprimento contratual, não realizou a exposição dos fundamentos que levaram à imputação da sanção e, por isso, as suposições apresentadas pela CAENE "(...) *não merecem prosperar, posto que se encontram eivadas de vício de motivação.*"⁴

Conforme já exposto, a CAENE apenas exibiu, ante a inexistência de fundamento técnico relevante, o descumprimento do instrumento concessivo, ressaltando-se que a exposição dos fundamentos deve ser feita, como foi, de acordo com o entendimento deste relator, o que afasta qualquer alegação de vício de motivação.

4) Ocorrência 530740

A ocorrência em voga relatou atraso em pedido de fornecimento do serviço de gás, tendo sido evidenciado que a solicitação de ligação ocorreu em 22/05/2012 e a liberação do fornecimento em 03/07/2012.

No entanto, embora a CAENE tenha considerado que "(...) *houve descumprimento pela Concessionária do Anexo II, Parte 2, item 13 A - corte/religação*

⁴ Grifo como no original.



Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Gabinete do Conselheiro Roosevelt Brasil Fonseca

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003/181/2013
Data 11 / 03 / 2013 Cls.: 121
Rubrica fls.

e a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão", entendo que não há como apontar violação ao instrumento concessivo e, conseqüentemente, penalizar a Delegatária.

Isso porque considero que restou demonstrado, diante das informações dos autos, que a demora na execução do serviço se deu pela existência de algumas exigências a serem sanadas pela cliente, que em 23/06/2012 ainda não havia adequado o ambiente para a liberação do serviço.

Do exposto, e diante da inexistência de informação da usuária acerca da data da última inspeção realizada e que autorizou o fornecimento do serviço em 03/07/2012, presume-se que, sanadas as irregularidades, a CEG procedeu à ligação no prazo contratual.

5) Ocorrência 530821

Na presente ocorrência, através da qual o consumidor relata a intenção de obter da Concessionária o fornecimento de gás, pôde-se verificar a inobservância do Contrato de Concessão, em especial do Anexo II, parte 2, item 13 -A, quanto ao prazo para a vistoria de instalações internas, e da Cláusula Primeira, § 3º.

Com efeito, dos registros da reclamação constata-se que o cliente solicitou o serviço em 18/06/2012 e a Concessionária somente se dirigiu ao local, para vistoria, em 12/07/2012. Tal fato, registre-se, culminou no atraso do fornecimento do serviço, já que, apontadas pela Concessionária algumas pendências a serem reparadas pela construtora responsável pela edificação, a liberação do serviço somente ocorreu em 28/07/2012, depois de sanadas as irregularidades em 25/07/2012.

A demora de **aproximados 30 (trinta) dias** para atender à solicitação do consumidor evidencia, entendo, falha na prestação do serviço e violação ao instrumento concessivo, o que impõe infligir penalidade à Delegatária.



Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Gabinete do Conselheiro Roosevelt Brasil Fonseca

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/181/2013

Data 11 / 03 / 2013 FLS.: 122

Rubrica *Ally.*

Registre-se, por derradeiro, que não obstante a CEG tenha afirmado que "(...) *sem apontar o liame entre a conduta da Concessionária e a suposta infração, a CAENE limitou-se a apontar enumerar uma disposição genérica do Anexo II do Contrato de Concessão, sem ao menos destilar seu entendimento*", deve ser ratificado que a CAENE apenas exibiu, ante a inexistência de fundamento técnico relevante, o descumprimento do instrumento concessivo, ressaltando-se que a exposição dos fundamentos deve ser feita, como foi, de acordo com o entendimento deste relator.

6) Ocorrência 530848

Na presente ocorrência não se pôde verificar descumprimento ao Contrato de Concessão.

Com efeito, embora se confirme que o contato da cliente com a CEG ocorreu em 28/05/2012 e que o fornecimento de gás foi liberado em 14/07/2012, depreende-se que existiram, nesse período, várias exigências para a efetivação do serviço, de responsabilidade da cliente.

Ademais disso, verifica-se que não foi apontada a data em que as exigências foram sanadas, o que serviria de marco inicial para a contagem da suposta violação ao prazo estabelecido no contrato, salientando-se que, contatada a cliente, esta se limitou a informar que "*Sim, está tudo OK (...)*".

Posto isso, há que se corroborar com os pareceres da Procuradoria da AGENERSA e CAENE que, nesta ocorrência, entenderam pela ausência de descumprimento ao instrumento concessivo. Nesse sentido, vale citar trecho do pronunciamento da Câmara Técnica:

"Em vista do exposto, não foi possível constatar o descumprimento pela Concessionária (...)".

pr.



7) Ocorrência 530897

Trata-se de ocorrência aberta em 29/06/2012 na Ouvidoria da AGENERSA, através da qual cliente reclama sobre eventuais cobranças indevidas, uma vez que as faturas de abril e maio vieram, segundo ele, com altos valores. Na presente reclamação, o consumidor solicitou, ainda, a verificação do número do medidor, e não análise sobre a existência de vazamento, já que a empresa por ele contratada não constatou, da forma como relatou, qualquer escapamento.

Da análise dos autos, no entanto, não se pôde verificar descumprimento ao Contrato de Concessão.

É que o laudo de exame de medidores, juntado à fl. 58, aponta que, em visita realizada no dia 20/04/2012, mês de fatura supostamente irregular, a CEG já havia atestado que o número do medidor conferia, fato confirmado, diga-se, em nova visita realizada na data de 07/08/2012, de acordo com o que informou a Concessionária.

Assim, e levando-se em conta a veracidade das informações da Delegatária, até porque, segundo a Ouvidoria da AGENERSA, "*cliente não respondeu ao email enviado em 17/08/2012 (...)*", quando indagado, há que se corroborar com os pareceres da Procuradoria da AGENERSA e CAENE que, nesta ocorrência, também entenderam pela ausência de descumprimento ao instrumento concessivo. Nesse sentido, vale citar trecho do pronunciamento da Câmara Técnica:

"Em vista do exposto, não foi possível constatar o descumprimento pela Concessionária (...)".

8) Ocorrência 530909



Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Gabinete do Conselheiro Roosevelt Brasil Fonseca

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/181/2013

Data 11 / 03 / 2013 ¹²⁴Is.: 124

Rubrica *RBF*

Nesta reclamação, em que restou evidenciado que a intenção do cliente era cancelar o fornecimento do gás, pôde-se constatar a má prestação do serviço, em desacordo com a Cláusula Primeira, § 3º, do Contrato de Concessão.

Como demonstrado, o cliente contatou a CEG em 04/05/2012 e avisou a Concessionária da sua pretensão.

Contudo, a Delegatária se limitou a informar que o cliente deveria aguardar para a realização de vistoria, que somente foi realizada em 08/08/2012, comunicando, apenas em 10/08/2012, quando deveria ter feito desde o início, que caso o cliente "(...) não reabra o estabelecimento, solicite a baixa de titularidade - fechamento do gás, para não receber mais faturas."

Dessa forma, e depreendendo-se que o cancelamento do serviço foi efetivado provavelmente em agosto de 2012, já que, quando contatado pela Ouvidoria da AGENERSA, o cliente confirmou que seu problema foi solucionado, entendendo pelo descumprimento contratual, na forma do Anexo II, Parte 2, item 13 - A, do Contrato de Concessão, **especificamente quanto ao prazo de 24 horas, imposto para o corte do serviço**, restando descumprida, em consequência, a Cláusula Primeira, § 3º, do Contrato de Concessão.

Nesse passo, ousou divergir do entendimento da CAENE quanto ao descumprimento do Anexo II, Parte 2, item 13 - A, do Contrato de Concessão, quanto ao prazo de 72 horas para vistoria de instalações internas e verificação de leitura e consumo, e do parecer da Procuradoria, devendo ser registrado que, em consideração à solicitação do usuário, a aplicação de penalidade à Concessionária CEG levará em conta a violação tal como apontada no parágrafo anterior.

De todo o exposto, em razão da quantidade de reclamações com atraso nas indagações formuladas pela Ouvidoria da AGENERSA, em desacordo com o disposto

RBF



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-12/003/181/2013
11/03/2013
Rubrica Rbz.

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 advertência, 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 no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA em todas as ocorrências do presente feito.

Art. 2º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001, de 04/09/2007.

Art. 3º - 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. 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 **530664**.

Art. 4º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,00005 % (cinco centésimos 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 na ocorrência **530721**.

Art. 5º - 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

Rbz.



Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Gabinete do Conselheiro Roosevelt Brasil Fonseca

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003/181/2013
Data 11/03/2013 Pg.: 126
Rubrica Rez.

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 **530821**.

Art. 6º - 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, IV, do Contrato de Concessão e no art. art. 19, IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados na ocorrência **530909**.

Art. 7º - Considerar que não ocorreu descumprimento do Contrato de Concessão, por parte da Concessionária CEG, em relação aos fatos apurados nas ocorrências **530668, 530740, 530848 e 530897**.

Art. 8º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPET, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, 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 Serviço Público Estadual

ATO DO CONSELHO DIRETOR

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1845

DE 28 DE NOVEMBRO DE 2013

Processo nº E-12/003/181/2013

Data 11/03/2013 Cla.: 127

Rubrica: *Riz*

CONCESSIONÁRIA CEG - Ocorrências registradas na Ouvidoria com mais de 30 dias. (período de 01 a 30/06/2012).

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório E-12/003.181/2013, por unanimidade,

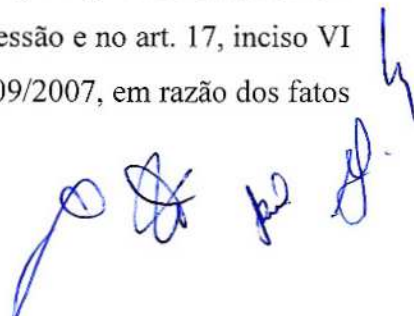
DELIBERA:

Art. 1º- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, 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 no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA em todas as ocorrências do presente feito.

Art. 2º- Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001, de 04/09/2007,

Art. 3º 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. 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 **530664**.

Art. 4º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,00005 % (cinco centésimos 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 na ocorrência **530721**.



Art. 5º - 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. 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 **530821**.

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12.1003/181/2013/

Data 11 / 03 / 2013 **Fls.: 128**

Rly

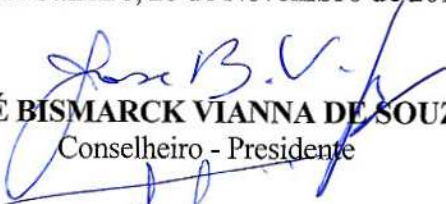
Art. 6º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0003 % (três décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Dez, IV, do Contrato de Concessão e no art. art. 19, IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados na ocorrência **530909**.

Art. 7º - Considerar que não ocorreu descumprimento do Contrato de Concessão, por parte da Concessionária CEG, em relação aos fatos apurados nas ocorrências **530668, 530740, 530848 e 530897**.

Art. 8º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPET, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001, de 04/09/2007.

Art. 9º - Esta Deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

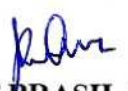
Rio de Janeiro, 28 de Novembro de 2013


JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA
Conselheiro - Presidente


LUIGI EDUARDO TROISI
Conselheiro


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
Conselheiro


MOACYR ALMEIDA FONSECA
Conselheiro


ROOSEVELT BRASIL FONSECA
Conselheiro - Relator