



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Serviços Público Estadual
Processo nº E-12/003.184/2013
Data 11/03/13 Fls.: 75.
Rubrica: CEM 50201247.

Processo nº.: E-12/003.184/2013.
Data de autuação: 11/03/2013.
Concessionária: CEG.
Assunto: OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA COM MAIS DE 30 DIAS. (PERÍODO ENTRE 01 E 31/10/2012).
Sessão Regulatória: 30/01/2014.

RELATÓRIO

O processo foi iniciado pela SECEX através do REQ. AGENERSA/SECEX n.º 137/2013, tendo em vista a CI/OUVID n.º 009/2013. Na presente, a Ouvidoria informou a existência das ocorrências n.º 533.407; 533.430; 533.443; 533.446 e 533.463, que versam, respectivamente, sobre: i) restabelecimento de fornecimento de gás canalizado; ii) troca de titularidade/installação de medidor com liberação de fornecimento; iii) revisão de cobrança por consumo elevado (fora da média); iv) construção de ramificação interna e v) troca de titularidade com liberação de fornecimento.

Às fls. 08/15, a Ouvidoria acostou aos autos cópia dos históricos de atendimento dos usuários.

Em reunião interna, através de Resolução n.º 353, de 19/03/2013¹, o referido processo foi distribuído a minha relatoria.

Posteriormente, foi dada ciência da abertura do processo à Concessionária CEG e a Ouvidoria, que atualizou a situação das ocorrências em apreço e juntou cópia das comunicações, via correio eletrônico, estabelecidas com os usuários.

Ato contínuo, a Câmara Técnica se manifestou²:

"(...) Ocorrências 533407, 533430, 533463 - Houve desrespeito a prazos de atendimento estabelecidos na Parte 2, do Anexo II do Contrato de Concessão. Ocorrências solucionadas.

¹ Fls.16.

² Fls. 31/32.

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Ocorrência 533443 - Solicitei a Eng^a Gleizer Rocha (por e-mail) o envio do histórico de consumo do Reclamante. O histórico do Atendimento não continha dados sobre o Reclamante, exceto o nome.

Dos dados encaminhados pela engenheira, foi possível calcular, de forma amostral, que a média de consumo de gás do Reclamante, nos vinte meses anteriores ao mês de SET2012 foi de 15m³. Em SET2012 foi registrado 29m³, cerca de 93% acima da média. Ou seja, a correspondência encaminhada pela Concessionária, ao Reclamante, informando que o consumo de gás de SET2012 encontrava-se dentro da média do respectivo consumo histórico, não condizia com a realidade. Apesar do erro, a Concessionária solucionou a Ocorrência.

Ocorrência 533446 - A reclamação apresentada na Ouvidoria dizia respeito ao tratamento desrespeitoso e arrogante, nas palavras da Reclamante, de funcionários da empresa GNS, o qual esteve no condomínio para preparar um orçamento, para implantação de ramificação interna. A Reclamante informou, ainda, que o condomínio está buscando empresas de engenharia para orçar a execução da citada obra. Ocorrência foge da área de atuação da AGENERSA.(...).(Grifos no original)

Autos remetidos à Procuradoria³ desta Agência, a mesma salientou pela manifestação prévia da Concessionária, em atenção ao princípio do devido processo legal.

Instada a se manifestar, a Concessionária CEG sustentou:

"(...) Ao compulsar os autos, é possível identificar que todas as ocorrências em questão que se encontram compreendidas no limite de competência da AGENERSA apresentam-se já devidamente solucionadas.

Desta forma, a CEG pugna pelo arquivamento do presente processo, vez que resta exaurida sua finalidade, sem a aplicação de qualquer sanção em seu desfavor. (...)"

³Fls. 36.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Em complementação ao despacho de fls. 31/32, a CAENE acrescentou que:

Serviços Público Estadual

Processo nº E-12/003.184/2013

Data 14/03/13 Fls.: 77

Rubrica: CUY. 50201247

"...em contato telefônico, a reclamante da Ocorrência 533446 informou que uma empresa (a qual não identificou), está realizando obras de adaptação do Edifício Araucária, desde 03/09/13, para a instalação de uma rede interna de distribuição de gás natural. A empresa contratada tem prazo de noventa dias para a conclusão da obra.

Resta claro, com esta informação que, apesar da reclamação inicial, não houve prejuízo para o estabelecimento de relação comercial entre a Concessionária e o condomínio Edifício Araucária.

Desta forma, o presente despacho e o despacho de folhas 31 e 32 abrangem a análise técnica desta Câmara sobre as ocorrências em tela.(...)"

A Procuradoria, ao se pronunciar, opinou⁴:

"(...)

II.a – OCORRÊNCIA N.º 533.407

Conforme se depreende dos autos, trata-se de solicitação de restabelecimento de gás canalizado realizado pela Sra. Yolanda Martins Cruz.

(...)

Diante dos fatos, bem como do reconhecimento exarado pela Concessionária CEG, esta Procuradoria comunga do mesmo entendimento apresentado pela CAENE, no sentido de que houve desrespeito ao prazo de 24 horas para a realização do serviço obrigatório de religação em instalações existentes, estabelecido no Anexo II, Parte 2, item 13-A do Contrato de Concessão.

Saliento também, tendo em vista o lapso temporal em que a ocorrência permaneceu com status de aberta na Ouvidoria desta AGENERSA (de 22/10/2012 até 07/12/2012), o descumprimento da Instrução Normativa n.º 19/2011.

II.b – OCORRÊNCIA N.º 533.430

⁴ Fls. 26.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Serviços Público Estadual

Processo nº E-12/003.184/2013

Data 11/03/13 Fls.: 78

Rubrica: Cw. 50201247.

Da análise de fls. 24, bem como da manifestação da Concessionária, resta notório que esta cessou o fornecimento de gás canalizado ao usuário, que se encontrava regular, no final de setembro/2012, restabelecendo-o somente em 23/10/2012, ou seja, após mais de 20 (vinte) dias.

Note-se ainda que, aberta nesta Ouvidoria e enviada à CEG em 22/10/2012, a ocorrência só foi respondida no dia 07/12/2012.

Nessa linha, verifico que a Concessionária CEG descumpriu, além do prazo de 24 horas previsto no Anexo, Parte 2, do Contrato de Concessão, como bem apontado pela CAENE, a Instrução Normativa n.º 19/2011 e o comando estabelecido na Cláusula Quarta, Caput, do Contrato de Concessão, que versa sobre as obrigações da Concessionária, senão vejamos:

'CLÁUSULA QUARTA – OBRIGAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA

A CONCESSIONÁRIA obriga-se a prestar serviço adequado, visando sempre expandi-lo, acompanhando o desenvolvimento tecnológico mundial, mantendo-se permanentemente atualizada e obrigando-se, ainda, a utilizar equipamentos, instalações e métodos operativos que garantam os melhores níveis de segurança, qualidade, continuidade e confiabilidade do serviço, bem como mantendo recursos humanos adequadamente habilitados.(grifei)'

Assim, discordo da classificação atribuída pela Câmara de Energia no sentido de que ocorreu somente "...desrespeito a prazos de atendimento estabelecidos na parte 2, Anexo II, do Contrato de Concessão.", pois o usuário estava em carga e teve seu fornecimento interrompido por equívoco da CEG. Explico.

A Concessionária diante de um pedido de troca de titularidade (morador novo - ocorrência em apreço) e um pedido de baixa (morador antigo) priorizou segundo em detrimento do primeiro, conseqüentemente, interrompendo o fornecimento de gás. Situação que se manteve por mais de 20 dias.

II.c – OCORRÊNCIA N.º 533.443

Em relação a supracitada ocorrência, que relembro, versa sobre reclamação de consumo elevado, ou seja, fora da média dos meses anteriores, a CAENE, para

f



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

melhor análise técnica, solicitou o histórico do cliente a CEG através de correio eletrônico.

Recebido o documento com o histórico de consumo do cliente e após a sua análise, concluiu, a CAENE, que a Concessionária procedeu de forma equivocada quando informou ao usuário que o consumo deste (set/2012) estava dentro da média. Salientou, entretanto, sem maiores detalhes que "...a Concessionária solucionou a Ocorrência".

Todavia, levando em conta a informação enviada ao usuário pela Concessionária no sentido de que o seu consumo de setembro de 2012 estaria dentro da média, equívoco este que restou comprovado às fls. 33/34, entendendo pelo descumprimento da Cláusula Primeira, §3º combinada com a Cláusula Quarta, Caput, ambas do Contrato de Concessão.

Resta ainda, o entendimento desta Procuradoria no sentido de que, no presente caso, ocorreu também o descumprimento da Instrução Normativa n.º 19/2011, pois, como se evidencia das fls. 11/12, a ocorrência permaneceu aberta na Ouvidoria desta Agência de 23/10/2012 (data do envio à Concessionária) até 07/12/2012 (data de recebimento da resposta).

II.d – OCORRÊNCIA N.º 533.446

No que se refere a ocorrência n.º 533.446, trata-se de uma solicitação de pesquisa realizado pela Sra. Mônica de S. Campos – na qualidade de síndica – junto à Concessionária CEG para verificação de viabilidade de fornecimento de gás canalizado para o prédio residencial situado a Rua Sá Ferreira, n.º 215.

Como informado pela própria usuária, a Concessionária indicou empresa especializada para a realização do serviço que, ao final, não foi aceita pelos moradores do prédio.

Por tais fatos, resta somente por parte da Concessionária, S.M.J, o descumprimento da Instrução Normativa n.º 019/2011, posto que conforme se verifica, a CEG se quedou inerte as indagações da Ouvidoria desta Agência por período superior à 30 (trinta) dias. Note-se que a ocorrência foi remetida à

Serviços Público Estadual
Processo nº <u>E-12/003.184/2013</u>
Data <u>11/03/13</u> Fls.: <u>79</u>
Rubrica: <u>cey, 50201247.</u>



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Concessionária em 23/10/2012 e somente em 18/12/2012 a CEG apresentou uma resposta.

Ademais, às fls. 52 a CAENE informou que em contato telefônico com a usuária, obteve a informação de "... que uma empresa (a qual não identificou), está realizando obra de adaptação do Edifício Araucária, desde 03/09/13, para instalação de uma rede interna de distribuição de gás natural."

II.e – OCORRÊNCIA N.º 533.463

Abrange, a presente ocorrência, solicitação de troca de titularidade com restabelecimento de fornecimento realizada em 02/10/2012 pela Sra. Karolai Lumiar Campos Guimarães, tendo em vista a locação do imóvel descrito às fls. 29.

Não obtendo êxito, a usuária realizou reclamação junto a Ouvidoria desta Agência, que registrada com o número 533.463, foi enviada à Concessionária em 23/10/2012. Somente em 14/12/2012 a CEG enviou resposta a qual se extrai os seguintes dados:

- 02/10/2012 – Solicitação realizada pela usuária – Pedido de fornecimento;
- 08/10/2012 – Realização da primeira visita da Concessionária no imóvel – constatação de obstrução da ramificação interna;
- 10/10/2012 – Realização da segunda visita – usuária ausente;
- 24/10/2012 – Realização da desobstrução da ramificação interna;
- 25/10/2012 – Realização de adequações do imóvel – verificação de necessidade de remanejamento do ponto do fogão;
- 30/10/2012 – Instalação do medidor e liberação do fornecimento.

Dá análise das datas apresentadas pela própria Concessionária, verifica-se que, após a solicitação realizada pela Sra. Karolai, a CEG se manteve em conduta omissa por 6 (seis) dias, conduta não compatível com o estabelecido pelo 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 JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Oportuno relembra que o Instrumento Concessivo expõe no Anexo II, Parte 2, item 13-A, o prazo de 24 horas para realização do serviço em voga. E, nesse giro, endosso o posicionamento da CAENE de fls. 31, no sentido de que a Concessionária desrespeitou o prazo estabelecido.

Verifico ainda, o descumprimento da Instrução Normativa n.º 019/2011 posto que a ocorrência permaneceu sem resposta da Concessionária, na Ouvidoria desta AGENERSA, por 52 (cinquenta e dois) dias, de 23/10/2012 até 14/12/2012.

(...)

III – CONCLUSÃO

Tendo em vista toda a instrução processual, bem como a fundamentação exposta, corroboro parcialmente as manifestações da CAENE para sugerir:

- i) Aplicação de penalidade à Concessionária CEG, no que se refere à ocorrência 533.407, pelo descumprimento do prazo previsto no Anexo II, Parte 2, item 13-A do Contrato de Concessão e da Instrução Normativa n.º 19/2011;*
- ii) Aplicação de penalidade à Concessionária CEG, no que se refere à ocorrência 533.430, pelo descumprimento das Cláusulas Primeira, Parágrafo Terceiro e Quarta, Caput e do prazo previsto no Anexo II, Parte 2, item 13-A, tudo do Contrato de Concessão, bem como da Instrução Normativa n.º 19/2011;*
- iii) Aplicação de penalidade à Concessionária CEG, no que se refere à Ocorrência 533.443, pelo descumprimento das Cláusulas Primeira, Parágrafo Terceiro e Quarta, Caput, ambas do Contrato de Concessão e da Instrução Normativa n.º 19/2011;*
- iv) Aplicação de penalidade à Concessionária CEG, no que se refere à ocorrência 533.446, pelo descumprimento da Instrução Normativa n.º 019/2011;*



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Serviços Público Estadual

Processo nº E-12/003.184/2013

Data 11/03/13 Fls.: 82

Rubrica: CMU. 50201247.

v) *Aplicação de penalidade à Concessionária CEG, no que se refere à ocorrência 533.463, pelo descumprimento do prazo previsto no Anexo II, Parte 2, item 13-A do Contrato de Concessão e da Instrução Normativa n.º 19/2011.* (Grifos no original)

Intimada a apresentar razões finais, a Concessionária CEG sustentou:

"(...)No que tange ao entendimento da Procuradoria, em síntese, extrai-se que a Concessionária atuou de modo que deve ser sancionada em todos os casos, ainda que em parte das ocorrências seu erro tenha sido priorizar o atendimento aos clientes ao invés de reportar-se à Ouvidoria tempestivamente.

Neste esteio, insta consignar que no momento em que a CEG traz foco ao fato de que possui a sempre citada certificação de qualidade internacional ISO 9001, não o faz com o intuito de lançar mão de artifice para tirar a atenção do fato de ter incorrido em transgressão ao Instrumento Concessivo, mas para dizer que possui, sim, excelência em seu atuar, na prestação de serviço de distribuição de gás, oriunda da expertise adquirida em campo, atuando há muitos anos, também em diversos outros países, entregando energia e soluções a pessoas de diferentes partes do mundo!

(...)

O próprio Contrato de Concessão, como também, a Instrução Normativa AGENERSA n.º 001/2007, comportam a possibilidade da Agencia Reguladora optar por sanção de advertência como meio eficaz de punição. Ora, toda prestação de serviço, ainda que exaustivamente busque a excelência, não escapa de desvios em seu caminhar. Toda prestação de serviço é operacionalizada por pessoas, seres humanos falhos - mesmo quando automatizada, depende de programação do homem.

(...)

Assim, entendemos que a mais adequada aplicação do princípio da razoabilidade no presente caso se revela como a aplicação de penalidade de



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

advertência, registrando, desta forma, o pontual desvio no padrão de qualidade da Concessionária, mas ainda em consonância com a Instrução Normativa AGENERSA 001/2007, que aponta que as concessionária que deixarem de cumprir as normas da AGENERSA estarão sujeitas, sim, a penalidade de multa, mas também reforça a clara previsão de que, em alternativa à penalidade de multa, é previsto o sancionamento mediante a aplicação de ADVERTÊNCIA - notadamente mais adequado ao presente caso.

Desta forma, a CEG pugna pela (1) não aplicação de qualquer penalidade em seu desfavor, com o consequente (2) arquivamento do presente processo, vez que resta exaurida sua finalidade. (3) Subsidiariamente, pugna pela aplicação de penalidade de advertência como meio bastante de admoestação. (4) Em ultimo caso, também sob a égide do princípio da eventualidade, ao não se ver atendida em seus pedidos anteriores, por ordem, a CEG pede que, caso venha a ser promovida aplicação de penalidade de multa, essa não ultrapasse o quantum de 0,00005% (cinco centésimos de milésimos), incidente uma única vez por todo o apurado no processo, bastante, também, para atender o binômio punitivo-pedagógico da sanção.(...)" (Grifos no original).

É o relatório.

José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Processo nº.: E-12/003.184/2013.

Data de autuação: 11/03/2013.

Concessionária: CEG.

Assunto: OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA COM
MAIS DE 30 DIAS. (PERÍODO ENTRE 01 E 31/10/2012).

Sessão Regulatória: 30/01/2014.

VOTO

O processo em tela tem por objeto a análise das ocorrências n.º 533.407; 533.430; 533.443; 533.446 e 533.463, todas com *status* de aberta na ouvidoria desta Agência por período superior ao estabelecido pela Instrução Normativa AGENERSA n.º 19/2011.

As supramencionadas ocorrências versam, respectivamente, sobre: i) restabelecimento de fornecimento de gás canalizado; ii) troca de titularidade/instalação de medidor – liberação de fornecimento; iii) revisão de cobrança por consumo elevado (fora da média); iv) construção de ramificação interna e v) troca de titularidade - liberação de fornecimento.

Tendo em vista a pluralidade de situações a serem analisadas, para melhor elucidação dos fatos, opto por analisá-las separadamente.

1) OCORRÊNCIA N.º 533.407

Conforme se depreende dos autos, a ocorrência versa sobre solicitação de restabelecimento de gás canalizado realizado pela Sra. Yolanda Martins Cruz.

Aberta na Ouvidoria e enviada à CEG em 22/10/2012, como resposta, em 07/12/2012, a Concessionária pediu desculpas pelos transtornos e informou o restabelecimento do serviço em 07/11/2012.

Assim, fazendo uma análise das datas, verifico que o fornecimento de gás só foi restabelecido após mais de 15 (quinze) dias. Saliento também que a Ouvidoria ficou sem uma resposta da Concessionária por quase 2 (dois) meses.



Diante dos fatos, filio-me ao parecer jurídico de fls. 55/63 no sentido de que "...houve desrespeito ao prazo de 24 horas para a realização do serviço obrigatório de religação em instalações existentes, estabelecido no Anexo II, Parte 2, item 13-A do Contrato de Concessão.", bem como da Instrução Normativa AGENERSA n.º 019/2011¹.

Consectário lógico, sugiro a este Conselho Diretor aplicar a Concessionária penalidade de advertência pelo descumprimento da Instrução Normativa AGENERSA n.º 19/2011 e penalidade de multa no percentual de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) sobre o seu faturamento pelo descumprimento dos prazos contratuais.

2) OCORRÊNCIA N.º 533.430

No que se refere à ocorrência supra, resta notório que a Concessionária CEG cessou o fornecimento de gás canalizado ao usuário que, como bem aventado pela Procuradoria, encontrava-se regular.

O que significa dizer que não existia motivos para a cessação do fornecimento de gás canalizado, ou seja, não havia vazamento nas tubulações, o usuário não estava inadimplente, não existia pedido de cessação do fornecimento ou qualquer outra situação que justifique o ocorrido.

Nesse giro, tendo em vista que o usuário ficou sem o fornecimento do produto por mais de 20 (vinte) dias após a sua solicitação, bem como a demora em responder as indagações da Ouvidoria (de 22/10/2012 até 07/12/2012), entendo que a Concessionária CEG descumpriu, além do prazo de 24 horas previsto no Anexo II, Parte 2, do Contrato de Concessão, a Instrução Normativa n.º 19/2011 e o

¹ "Art. 2º - As Concessionárias deverão enviar respostas às ocorrências nos prazos estabelecidos, de acordo com a prioridade do assunto tratado.

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

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

1. PRIORIDADE BAIXA (reclamação de fatura) Prazo para resposta: 15 (quinze) dias.

Parágrafo Único – Os assuntos não listados acima terão sua prioridade definida pela Ouvidoria, ouvida a Câmara Técnica correspondente ou a Procuradoria."



comando estabelecido na Cláusula Quarta, caput, do Contrato de Concessão², como bem apontado pelo Órgão Jurídico desta AGENERSA, senão vejamos:

"CLÁUSULA QUARTA – OBRIGAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA

A CONCESSIONÁRIA obriga-se a prestar serviço adequado, visando sempre expandi-lo, acompanhando o desenvolvimento tecnológico mundial, mantendo-se permanentemente atualizada e obrigando-se, ainda, a utilizar equipamentos, instalações e métodos operativos que garantam os melhores níveis de segurança, qualidade, continuidade e confiabilidade do serviço, bem como mantendo recursos humanos adequadamente habilitados."(Grifei)

Ainda que existente no presente caso um requerimento de baixa realizado por morador antigo, este não poderia ter vinculado a conduta da Concessionária para cessar o fornecimento de gás ao endereço em análise, pois existia também no seu sistema pedido de troca de titularidade feito pelo novo morador, que diga-se, encontrava-se em dia com suas obrigações na relação de consumo.

Não me parece razoável que a Concessionária, diante de um pedido de troca de titularidade para um endereço feito por novo morador e um pedido de baixa realizado por antigo morador, priorize o segundo em detrimento do primeiro e, conseqüentemente, interrompa o fornecimento de gás ao usuário.

Situação fática que contraria veemente os as ordens de regulação e fiscalização imputadas à Concessionária, o que enseja, pelo descumprimento do prazo previsto no Anexo II, Parte 2 e Cláusula Quarta, caput, ambos do Contrato de Concessão, aplicação de penalidade de multa, a qual sugiro a este Colegiado no percentual de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento).

Sugiro ainda, seja aplicada à CEG a penalidade de advertência pelo descumprimento dos prazos da Ouvidoria desta AGENERSA, conforme Instrução Normativa n.º 19/2011.

² Combinada com a CLÁUSULA PRIMEIRA, §3º - *Na prestação dos serviços a Concessionária procurará sempre a satisfação de seus clientes, obedecendo aos princípios da eficiência, regularidade, continuidade, segurança, qualidade, generalidade, atualidade, cortesia com os consumidores e modicidade tarifária.*



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003.184/2013
Data 11/03/13 Fls. 87
Assinatura dh

3) OCORRÊNCIA N.º 533.443

No que tange a ocorrência n.º 533.443, que trata de reclamação feita pelo usuário tendo em vista cobranças por consumo elevado (fora da média dos meses anteriores), a CAENE assim se manifestou:

(...) Dos dados encaminhados pela engenheira, foi possível calcular, de forma amostral, que a média de consumo do Reclamante, nos vinte meses anteriores ao mês SET/2012 foi de 15m³. Em SET/2012 foi registrado 29m³, cerca de 93% acima da média.(...)" (Grifos no original)

Após leitura da manifestação técnica, tem-se a conclusão de que, realmente, o consumo do usuário, no mês de setembro do ano de 2012, estava fora da sua média. Todavia, quando a Concessionária foi instada, afirmou categoricamente que o consumo para tal período estava dentro da normalidade e nesse sentido informou ao usuário.

Pecou a Concessionária quando prestou informação errada ao usuário, principalmente quando da realidade extraída se verifica direito de restituição ao usuário, o que, inclusive, foi feito posteriormente pela CEG.

Assim, no esteio dos argumentos trazidos pela Procuradoria e com base na falha da prestação do serviço devidamente comprovada às fls. 33/34, verifico o descumprimento da Cláusula Primeira, Parágrafo Terceiro³ combinada com a Cláusula Quarta, Caput⁴, ambas do Contrato de Concessão.

Consequentemente, pelo recorrido sugiro ao Conselho Diretor aplicação de penalidade de multa à Concessionária CEG no percentual de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento).

³ "Na prestação dos serviços a Concessionária procurará sempre a satisfação de seus clientes, obedecendo aos princípios da eficiência, regularidade, continuidade, segurança, qualidade, generalidade, atualidade, cortesia com os consumidores e modicidade tarifária."

⁴ "A CONCESSIONÁRIA obriga-se a prestar serviço adequado, visando sempre expandi-lo, acompanhando o desenvolvimento tecnológico mundial, mantendo-se permanentemente atualizada e obrigando-se, ainda, a utilizar equipamentos, instalações e métodos operativos que garantam os melhores níveis de segurança, qualidade, continuidade e confiabilidade do serviço, bem como mantendo recursos humanos adequadamente habilitados."



Em relação ao descumprimento da Instrução Normativa n.º 19/2011, evidenciado às fls. 11/12, cujo teor revela que a ocorrência permaneceu aberta na Ouvidoria de **23/10/2012** até **07/12/2012**, sugiro aplicação de penalidade de advertência.

4) OCORRÊNCIA N.º 533.446

A presente ocorrência tem como pano de fundo a solicitação de pesquisa realizada pela Sra. Mônica Campos – na qualidade de síndica - junto à Concessionária CEG para verificação de viabilidade de fornecimento de gás canalizado ao prédio residencial situado à Rua Sá Ferreira, n.º 215, Copacabana.

Entretanto, cinge-se verdadeiramente sobre tratamento realizado pelo funcionário da GNS para com a usuária, posto que a Concessionária fez indicação da empresa especializada, que ao final não foi aceita pelos moradores do condomínio.

A CAENE entendeu que não ocorreu descumprimento por parte da Concessionária, visto que a ocorrência foi iniciada tendo em vista tratamento realizado pelo funcionário da empresa GNS.

De fato, como pode ser verificado a teor das fls. 52, existe outra empresa realizando as adequações das instalações internas no edifício, o que fortalece meu entendimento no sentido de que a Concessionária não pode ser penalizada por suposta conduta de outrem.

Resta, entretanto, o descumprimento da Instrução Normativa n.º 019/2011, posto que conforme se verifica em análise bem apurada Procuradoria, *"...a CEG se quedou inerte as indagações da Ouvidoria desta Agência por período superior à 30 (trinta) dias."*

Ora, a ocorrência foi aberta na Ouvidoria desta Agência em **23/10/2012** e a Concessionária somente apresentou resposta em **18/12/2012**. Seguindo o meu entendimento sobre o tema, bem como a análise da situação em tela, sugiro a este Colegiado a aplicação de penalidade de advertência com fundamento legal no descumprimento dos prazos estabelecidos pela Instrução Normativa n.º 19/2011.



5) OCORRÊNCIA N.º 533.463

Abrange, a presente ocorrência, solicitação de troca de titularidade com restabelecimento de fornecimento realizada pela Sra. Karolai Lumiar Campos Guimarães junto à CEG em 02/10/2012, tendo em vista a locação do imóvel descrito às fls. 29.

Não obtendo sucesso, a usuária iniciou reclamação na Ouvidoria desta AGENERSA, que, enviada à Concessionária em 23/10/2012, somente foi respondida em 14/12/2012.

Dá análise cronológica das datas apresentadas pela própria Concessionária, percebo que, após a solicitação realizada pela usuária, a CEG se manteve em conduta omissiva por 6 (seis) dias⁵, o que não é compatível com os princípios contratuais que deve seguir.

Oportuno relembra que o Instrumento Concessivo determina no Anexo II, Parte 2, item 13-A, o prazo de 24 horas para realização do serviço em apreço. E, nesse aspecto, endosso os posicionamentos da CAENE e da Procuradoria no sentido de que a Concessionária desrespeitou o prazo estabelecido, sugerindo, por isso, aplicação de penalidade de multa que fixo no percentual de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento).

Na mesma linha, entendo que ocorreu o descumprimento dos prazos estabelecidos pela Instrução Normativa n.º 019/2011, posto que a ocorrência permaneceu sem resposta da Concessionária na Ouvidoria desta AGENERSA de 23/10/2012 até 14/12/2012, sendo necessário a aplicação de penalidade de advertência, motivo pelo qual torno essa a minha sugestão.

CONCLUSÃO

Tendo em vista toda a instrução processual, bem como a fundamentação exposta, sugiro ao Conselho Diretor:

- ⁵ 02/10/2012 – Solicitação realizada pela usuária – Pedido de fornecimento;
- 08/10/2012 – Realização da primeira visita da Concessionária no imóvel – constatação de obstrução da ramificação interna;
- 10/10/2012 – Realização da segunda visita – usuária ausente;
- 24/10/2012 – Realização da desobstrução da ramificação interna;
- 25/10/2012 – Realização de adequações do imóvel – verificação de necessidade de remanejamento do ponto do fogão;
- 30/10/2012 – Instalação do medidor e liberação do fornecimento.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

- i) No que se refere à **ocorrência 533.407**, aplicar à Concessionária CEG **penalidade de multa de 0,0001%** (um décimo de milésimo por cento) sobre o seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, pelo descumprimento do prazo previsto no Anexo II, Parte 2, item 13-A do Contrato de Concessão.
- ii) No que se refere à **ocorrência 533.430**, aplicar à Concessionária CEG **penalidade de multa de 0,0001%** (um décimo de milésimo por cento) sobre o seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, pelo descumprimento das Cláusulas Primeira, Parágrafo Terceiro e Quarta, caput e do prazo previsto no Anexo II, Parte 2, item 13-A, tudo do Contrato de Concessão.
- iii) No que se refere à **ocorrência 533.443**, aplicar à Concessionária CEG **penalidade de multa de 0,0001%** (um décimo de milésimo por cento) sobre o seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, pelo descumprimento das Cláusulas Primeira, Parágrafo Terceiro e Quarta, caput, ambas do Contrato de Concessão.
- iv) No que se refere à **ocorrência 533.463**, aplicar à Concessionária CEG **penalidade de multa de 0,0001%** (um décimo de milésimo por cento) sobre o seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, no pelo descumprimento do prazo previsto no Anexo II, Parte 2, item 13-A do Contrato de Concessão.
- v) Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a CAPET e CAENE, a **lavratura dos correspondentes Autos de Infração**, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 014/2010.
- vi) **Aplicar à Concessionária CEG, penalidade de advertência**, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e na Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 c/c Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 19/2011, em razão da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA **nas ocorrências n.º 533.407; 533.430; 533.443; 533.446 e 533.463.**



Serviços Público Estadual

Processo nº E-12/003.184/2013

Data 11/03/13 Fls.: 91

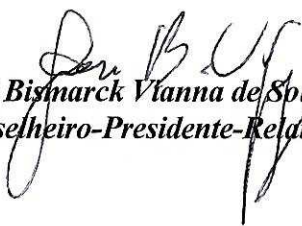
Assinatura: Cel. 50201247.

SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

vii) Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a CAENE, a **lavratura do correspondente Auto de Infração**, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 014/2010.

É como voto.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Serviços Público Estadual
Processo nº E-12/003.184/2013
Data 11/03/13 Fls.: 92
Rubrica: cel. 50201247

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1927

DE 30 DE JANEIRO DE 2014.

**Concessionária CEG – OCORRÊNCIA
REGISTRADA NA OUVIDORIA DA
AGENERSA COM MAIS DE 30 DIAS.
(PERÍODO ENTRE 01 E 31/10/2012).**

**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 e, tendo em vista o que consta no Processo
Regulatório n.º E-12/003.184/2013, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG, com base na Cláusula Décima do Contrato de
Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007,
tendo em vista os fatos apurados nos autos do processo em tela:

- i) No que se refere à ocorrência 533.407, penalidade de multa de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) sobre o seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, pelo descumprimento do prazo previsto no Anexo II, Parte 2, item 13-A do Contrato de Concessão.
- ii) No que se refere à ocorrência 533.430, penalidade de multa de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) sobre o seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, pelo descumprimento das Cláusulas Primeira, Parágrafo Terceiro e Quarta, caput, ambas do Contrato de Concessão.
- iii) No que se refere à ocorrência 533.443, penalidade de multa de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) sobre o seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, pelo descumprimento das Cláusulas Primeira, Parágrafo Terceiro e Quarta, caput, ambas do Contrato de Concessão.

(Assinaturas manuscritas)



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Serviços Público Estadual

Processo nº E-12/003-1841/2013

Data 11/03/13 Fls.: 93

Rubrica: Cep. 50201247.

- iv) No que se refere à ocorrência 533.463, penalidade de multa de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) sobre o seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, pelo descumprimento do prazo previsto no Anexo II, Parte 2, item 13-A do Contrato de Concessão.

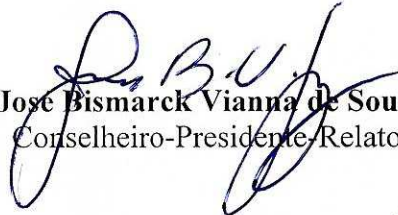
Art. 2º - Determinar à Secretaria Executiva em conjunto com a Câmara de Política Econômica e Tarifária e Câmara de Energia, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 014/2010.

Art. 3º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e na Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 19/2011, em razão da demora no atendimento as indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA nas ocorrências n.ºs 533.407; 533.430; 533.443; 533.446 e 533.463.

Art. 4º - Determinar à Secretaria Executiva em conjunto com a Câmara de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 014/2010.

Art. 5º - A presente Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

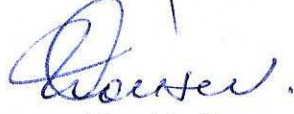
Rio de Janeiro, 30 de janeiro de 2014.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro