



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

Processo nº : E-12/003/107/2013
Data de autuação: 15/01/2013
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA com mais de 30 dias (período entre 01 e 31/10/2012).

Sessão Regulatória: 30 de janeiro de 2014

RELATÓRIO

Trata-se de processo regulatório aberto pela Requisição SECEX nº 90 para analisar as Ocorrências 531053, 532805, 533034, 533072 e 533111.

- **Ocorrência 531053**

Em 10/07/2012, a Sra. Andrea Nunes dos Santos, residente no bairro Olaria, reclamou de contas indevidas cobradas pela CEG. Informou que, no mês de março, sua conta foi no valor de R\$ 322,50 e, no mês de abril, o valor foi de R\$ 128,96, ambas pagas em débito automático. Acrescentou que seu consumo mensal é de no máximo 15 m³. A cliente contactou a Concessionária que afirmou estarem corretos os valores, entretanto discorda do que lhe foi informado pois apenas utiliza o gás de cozinha e de vez em quando. Salienta que recebeu Aviso de Débito e solicita providências pois não tem condições de arcar com o valor que foi debitado de sua conta, assim como o reembolso do valor cobrado que não corresponde ao seu consumo.

Em 27/08/2013, recebida resposta da Concessionária em que essa afirma que as faturas foram emitidas com base nas leituras reais do medidor. Além disso, em 21/08/2012, foi realizado exame no medidor, ramificação, conexões, registros e aparelhos não sendo constatada nenhuma anomalia. A seguir, o histórico de consumo do cliente:



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

Mês - M³

2012/08 - 12,00

2012/07 - 7,00

2012/06 - 7,00

2012/05 - 7,00

2012/04 - 27,00

2012/03 - 59,00

2012/02 - 11,00

2012/01 - 11,00

2011/12 - 12,00

2011/11 - 15,00

Mês - M³

2011/10 - 12,00

2011/09 - 11,00

2011/08 - 15,00

2011/07 - 10,00

2011/06 - 12,00

2011/05 - 10,00

2011/04 - 11,00

2011/03 - 11,00

2011/02 - 10,00

2011/01 - 10,00

Acrescentou a Concessionária que a fatura de março de 2012 foi reenviada ao cliente com o mesmo valor e nova data de vencimento e trouxe as leituras efetuadas no local.

Mês - Leitura - M³

2012/08 - 1433 R - 12,00

2012/07 - 1420 R - 7,00

2012/06 - 1413 R - 7,00

2012/05 - 1406 R - 7,00

2012/04 - 1399 R - 27,00

2012/03 - 1371 A - 59,00

2012/02 - 1310 R - 11,00

2012/01 - 1299 R - 11,00

2011/12 - 1288 R - 12,00

2011/11 - 1276 R - 15,00

2011/10 - 1260 R - 12,00

2011/09 - 1247 R - 11,00

Mês - Leitura - M³

2011/08 - 1236 R - 15,00

2011/07 - 1220 R - 10,00

2011/06 - 1209 R - 12,00

2011/05 - 1197 R - 10,00

2011/04 - 1187 R - 11,00

2011/03 - 1176 R - 11,00

2011/02 - 1165 R - 10,00

2011/01 - 1155 R - 10,00



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

Em 26/10/2012, foi encaminhada Solução Não Satisfatória uma vez que a cliente não aceitou a resposta fornecida. A Sra. Andrea relatou que as contas passaram a vir com os valores corretos e que seu nome está no SPC, além de seu gás foi cortado e que continua discordando dos valores.

Em 29/10/2012, a Concessionária ratificou a resposta anterior e esclareceu que, no dia 24/10/2012, a cliente entrou em contato com o Call Center e solicitou o parcelamento das faturas em aberto. A Companhia entrou em contato com a cliente para finalizar o parcelamento, contudo a mesma não aceitou, informando que há alguns meses sentiu cheiro de gás e, em seguida, recebeu a fatura no valor de R\$322,52. A CEG acrescentou que não incluiu nome da cliente no Serviço de proteção ao Crédito.

Em 29/10/2012 foi enviada nova SNS, respondida em 14/12/2012 pela Concessionária informando que não localizou nenhuma reclamação de escapamento de gás no período informado pela cliente. Acerca do refaturamento, a Companhia acatou a sugestão da Agência. Assim, as faturas dos meses de março e abril de 2012 foram recalculadas pela média dos 12 meses anteriores. Ressaltou que em razão da conta de abril ter sido paga, o crédito foi aproveitado para quitação das novas contas geradas, restando um valor de R\$13,06 para abatimento em contas futuras da seguinte forma:

04/12 - Valor anteriormente pago: R\$ 128,96 (27 m³)

Valor atual quitado: R\$ 60,41 (14 m³)

Saldo de devolução: R\$ 68,55

03/12 - Valor anterior em aberto: R\$ 322,50 (59 m³)

Valor atual quitado: R\$ 68,55 (14 m³)

Saldo de devolução: R\$ 13,06

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003:507/2013

Data 15/03/2013 Fls.: 118

Rubrica: GG ID 2054136-7



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

Esclareceu, ainda, que as faturas 8, 9, 10 e 11 apresentaram consumos regulares, estando dentro da média habitual de consumo do cliente, porém permaneciam sem pagamento. Como essas faturas não são objeto da presente reclamação, não foram gerados novamente.

Período - Vencimento - M³ - Valor

2012/11 - 5/12/2012 - 9,00 - 35,67 IR

2012/10 - 5/11/2012 - 10,00 - 40,59 IR

2012/09 - 5/10/2012 - 10,00 - 40,61 IR

2012/08 - 05/09/2012 - 12,00 - 53,68 IR

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003-107/2013

Data 15 / 05 / 2013 Fls.: 109

Rubrica: @ ID 2054136-8

- **Ocorrência 532805**

Em 24/09/2012, a Sra. Margarida dos santos Casteleiro, em nome da cliente Regina Marchetto alhadas, residente no bairro Flamengo, reclamou da CEG pois solicitou a instalação de gás no dia 18/06/2012, não sendo atendida até a data. Ressaltou que um funcionário da Concessionária compareceu ao local e solicitou troca da tubulação, que já foi solicitada e dada ciência à Companhia, entretanto, nada foi feito.

A Ocorrência foi reenviada em 02/10/2012, sendo respondida em 29/10/2012 pela Concessionária informando que o fornecimento de gás foi liberado no dia 05/10/2012. Esclareceu ainda que a demora no atendimento à solicitação se deu em razão do cliente não possuir ramificação interna.

Em 29/10/2012 foi encaminhada Solução Não Satisfatória à Concessionária, solicitando maiores informações com o envio do histórico de todos os atendimentos prestados à cliente (data, solicitação e serviço realizado).



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

Em 17/12/2012, recebida resposta da Concessionária que encaminhou o histórico e atendimentos no local:

Dia 18/06 - Atendimento nº 2-387669354 referente à solicitação de gás;
Dia 20/07 - primeiro tratamento. Enviado para a GE para que fosse encaminhada para ecc Tecnogás.
Dia 08/08 - Segundo tratamento. Enviado novamente e cobrado da ecc Tecnogás.
Dia 02/10 - Cliente fez contato com o GE da área que solicitou à ecc Tecnogás que fizesse contato com o cliente para agendar serviço.
Dia 04/10 - ECC Tecnogás (instaladora) esteve no local e executou os serviços de Teste (com resultado ok), corte de porta e fixação de balsa.
Dia 05/10 - Ecc Gás Service (Inspetora) esteve no local e executou os seguintes serviços: "L1 Fogão Jolly foi instalado e convertido para GSV // Ponto único // ASS Termo de responsabilidade// Adequação executada para GSV: Tubo flex, reg e adpt Dako em L1". Na mesma data, foi instalado o medidor e o fornecimento restabelecido. Confirmado com a cliente a solução do problema.

- **Ocorrência 533034**

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003.107/2013
Data 26/05/2013 Fls.: 520
Rubrica: CC ID 20541368

Em 03/10/2012, a Sra. Rosa Batista Brandão Barros, em nome do cliente Carlos Felipe de Freitas Barros, residente no bairro Vila Militar entrou em contato com a Ouvidoria desta Agência informando que, no dia 07 de setembro se mudou para o endereço e, em 09 de setembro, foi a uma loja da CEG situada na Unidade Poupa Tempo em Bangu. Buscava o desligamento e a declaração de nada consta relativo ao fornecimento de gás do apartamento antigo, além da vistoria e ligação de gás no novo endereço. Ressaltou que foi muito bem atendida e que, no mesmo dia, um funcionário da Companhia foi ao local, entretanto não conseguiu ligar o gás pois verificou que não havia medidor e nem a instalação, sendo seu apartamento o único do prédio a não ter.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

No dia seguinte, voltou ao posto de atendimento no Poupa Tempo onde foi informada de que deveria ligar para a CEG. Desde então, tem ligado para o telefone 3724-5526 e os atendentes lhe respondem que esse procedimento não é com a CEG e que a própria deve resolver. Acrescentou que na Cláusula 6ª das Condições Gerais de Fornecimento consta a obrigação da CEG de instalar e manter as estações até o medidor, incluindo esse, necessários ao fornecimento o que seria o seu caso. Ao final, solicitou o cumprimento por parte da CEG já que possui todas as instalações internas que seriam de sua obrigação segundo a Cláusula 5ª, além de seu fogão já se encontra convertido razão pela qual não pode utilizar botijão.

Em 20/12/2012, encaminhada resposta pela CEG informando que foi realizado atendimento pela equipe especial em 10/09/2012 que, após chegar ao local e vistoriar o imóvel, constatou que os ambientes estavam adequados, os aparelhos instalados e convertidos. Com relação ao PI, o técnico identificou que o medidor 259692 de marca LAO e tipo G-1,6 encontrava-se no chão da cabine, sem válvula na medida ao alto. O técnico da Companhia acompanhou o trajeto da ramificação e verificou que a mesma estava incompleta, estando até a saída do apartamento. A cliente foi orientada a realizar o reparo não o tendo realizado até então.

- **Ocorrência 533072**

Em 04/10/2012, o Sr. Joseilton Miguel de Matos residente na Praça Mauá solicitou a revisão das condições para fornecimento de gás natural por um funcionário da CEG, pois a unidade passará a ser gás individual ao invés de coletivo. Acrescentou que o prédio e os apartamentos são ventilados, "cozinha com 2 (duas) janelas, banheiro com grades de circulação do vão de circulação do prédio, 2 (duas) janelas de frente, totalizando 5 (cinco) janelas, mais a porta de entrada, prédio todo aberto de fundos e frente." Ao final, solicitou que não sejam cerrados os 3,5 cm da sua porta de entrada, conforme foi informado que seria necessário pelo técnico da Tecnogás que vistoriou o local. Afirmou, ainda, que, como não aceitou, o funcionário da empresa prestadora do serviço comunicou que ficaria sem o fornecimento de gás individual.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

Resposta da Concessionária em 14/12/2012 informando o que se segue: *"Primeiramente esclarecemos que processo de individualização de imóveis coletivos é uma oportunidade que a Companhia tem de adequar todas as unidades com relação às medidas de segurança. Desta forma, todos os ambientes onde há ponto de gás necessitam por medidas de segurança de ventilação permanente superior e inferior. Por esse motivo, não será possível atender a solicitação do cliente."*

- **Ocorrência 533111**

Em 05/10/2012, a Sra. Tatiana Almeida, residente no bairro Piedade, reclamou que, em 17/09/2012, recebeu sua primeira fatura com um valor de cerca de R\$ 34,00 que considera absurdo. Alega que desligou o gás, dirigiu-se ao relógio e verificou que continuava rodando. Então, ligou para a equipe de emergência que foi ao local e constatou vazamento no medidor, efetuando a troca do mesmo. No dia seguinte ligou para a CEG e foi informada de que um técnico voltaria ao local em 19/09/2012 e deram um prazo de 5 dias úteis para resolver o problema da conta. O prazo terminou e, ao ligar novamente para a CEG, lhe informaram que o prazo havia sido estendido por mais 5 dias úteis.

Em 11/12/2012, a Concessionária informou que, em 03/10/2012, foi realizada visita de emergência quando foi sanado o escapamento nas conexões de saída do medidor. Por essa razão, as faturas do mês 9 e 10/12 foram recalculadas para 18m³, mesma média de consumo da conta 11/12, emitida sem a existência de escapamento. Acrescentou que o saldo da devolução no valor de R\$ 39,35 foi creditado na fatura do mês 12/12 com vencimento no dia 23/12/2012.

Na Reunião Interna realizada em 23 de janeiro de 2013 o presente processo foi distribuído à minha relatoria.

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003-307/2013

Data 05/01/2013 Fls.: 322

Rubrica: @ 13 2054136-P



Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003-507/2013
Data 05/05/2013 Fls.: 523
Rubrica: @ ID 2054136-7

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

À fl. 48/54, consta despacho da Ouvidoria informando o status atual de cada ocorrência conforme a seguir, bem como cópia dos e-mails enviados aos clientes:

- Ocorrência 531053: Cliente confirmou a solução do problema;
- Ocorrência 532805: Cliente confirmou a solução do problema;
- Ocorrência 533034: Cliente não respondeu o e-mail enviado em 20/12/2012 que indagava acerca da resolução do problema;
- Ocorrência 533072: Cliente não respondeu o e-mail enviado em 14/12/2012 que indagava acerca da resolução do problema;
- Ocorrência 533111: Cliente não respondeu o e-mail enviado em 11/12/2012 que indagava acerca da resolução do problema;

À s fls. 56/70, consta a Correspondência DIJUR-E-928/13 encaminhando os históricos de atendimento de cada ocorrência.

A CAENE, à fl. 71, solicitou à Ouvidoria que informasse a atual situação das Ocorrências 533034, 533072 e 533111. Em resposta, a Ouvidoria reiterou a informação constante do seu despacho anterior.

Parecer da CAENE, às fls. 80/85, em que entendeu que, em todas as ocorrências, houve descumprimento do art. 2º do Capítulo II da Instrução Normativa nº 019/2011 o que acarreta descumprimento da Cláusula Quarta, §1º, item 11 do Contrato de Concessão. Em seguida, analisou cada uma das Ocorrências:

- Ocorrência 531053: concluiu que não foi possível constatar descumprimento por parte da Concessionária, tendo essa acatado a sugestão da Ouvidoria da AGENERSA.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

- Ocorrência 532805: concluiu pelo descumprimento do Anexo II, Parte 2, item 13 -A - Vistoria em instalações internas e corte/religação, bem como Cláusula 1ª, §3º, todos do Contrato de Concessão.
- Ocorrência 533034: concluiu que houve descumprimento da Cláusula 1ª, §3º do Contrato de Concessão. A respeito da complementação da ramificação, entende que ainda que seja de responsabilidade do cliente, a Concessionária poderia ter oferecido um orçamento para a execução uma vez que seu estudo de rentabilidade engloba o serviço de instalações comunitárias.
- Ocorrência 533072: concluiu que não foi possível constatar descumprimento por parte da Concessionária e ressaltou que o cliente não respondeu aos e-mails enviados pela Ouvidoria desta Agência.
- Ocorrência 533111: concluiu que a Concessionária descumpriu a Cláusula 1ª, §3º do Contrato de Concessão.

Em suas manifestações, a Concessionária abordou o que segue:

- Ocorrência nº 531053: a Câmara Técnica não constatou descumprimento por parte da CEG no trato deste caso, além de ter ressaltado que a sugestão da Ouvidoria foi acatada.
- Ocorrência nº 532085: alegou que não foi possível a colocação do cliente em carga em data anterior o que de fato ocorreu em razão da inexistência de ramificação interna no imóvel, tratando-se de excludente de responsabilidade por fato de terceiro.
- Ocorrência nº 533034: trata-se de caso peculiar por referir-se à co-participação e que o modelo dessa co-participação adotado pela Ceg é rechaçado pela CAENE. Ressaltou que inexiste, nos autos, a informação de que o cliente solicitou orçamento e a Concessionária recusou-se a oferecer. Assim, diante da falta de pedido, não se poderia esperar que a CEG apresentasse orçamento na medida que esse encontra-se inserido nas regras de mercado. Desta forma, torna-e inconsistente o descumprimento imputado à Delegatária.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

- Ocorrência nº 533072: a Câmara Técnica não constatou descumprimento por parte da CEG.
- Ocorrência nº 533111: Ressaltou que a reclamação se deu em 17/09/2012 sobre variação de consumo e que na mesma data a Concessionária esteve no local e sanou as irregularidades. Em 19/09/2012, retornou ao local para verificação de leitura. Em 13/10/2012, realizou nova vistoria no medidor e refaturou as contas dos meses de setembro e outubro de 2012. Logo, não subsiste o descumprimento alegado.

Ao final, pugnou pelo arquivamento do feito, sem aplicação de qualquer sanção à Concessionária *"que agiu dentro do esperado e de acordo com as normas regulatórias vigentes."*

Os autos foram remetidos para a Procuradoria desta Agência que solicitou o pronunciamento da CAENE acerca das manifestações da Concessionária.

A CAENE, às fls. 96/97, fez os seguintes esclarecimentos:

- Ocorrências 531053 e 533072: Não houve descumprimento por parte da Concessionária;
- Ocorrência 532805: As informações constantes da Correspondência são as mesmas do histórico de atendimentos. A Concessionária não apresentou fato relevante.
- Ocorrência 533034: Manteve seu parecer anterior. A Câmara não está de acordo com os estudos de rentabilidade enviados uma vez que os valores são muito elevados.
- Ocorrência 533111: As informações constantes da Correspondência são as mesmas do histórico de atendimentos. A Concessionária não apresentou fato relevante.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

A Procuradoria da AGENERSA, após análise dos autos, corroborou parcialmente com as conclusões da CAENE conforme a seguir:

- Ocorrência 531053: Descumprimento da Instrução Normativa nº 019/2011;
- Ocorrência 532805: Descumprimento da Cláusula Primeira, Parágrafo Terceiro e do prazo previsto no Anexo II, Parte 2, item 13-A, ambos do Contrato de Concessão, além da Instrução Normativa nº 019/2011;
- Ocorrência 533034: Descumprimento Instrução Normativa nº 019/2011;
- Ocorrência 533072: Descumprimento da Instrução Normativa nº 019/2011;
- Ocorrência 533111: Descumprimento da Cláusula Primeira, Parágrafo Terceiro do Contrato de Concessão e da Instrução Normativa nº 019/2011.

Em suas razões finais, a Concessionária trouxe os mesmos argumentos constantes de sua manifestação inicial, apenas acrescentando que, com relação à Ocorrência 533034, a CAENE questiona a respeito da co-participação, porém a Concessionária permanece sem uma definição por parte da agência quanto à definição da regulamentação desse tema.

Ao final, pugnou pelo arquivamento do feito sem aplicação de qualquer penalidade.

É o relatório.


Luigi Troisi
Conselheiro Relator

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003-507/2013
Data 15/03/2013 Fls.: 126
Rubrica:  ID 005 4136-8



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

Processo nº: E-12/003/107/2013
Data de autuação: 15/01/2013
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA com mais de 30 dias
(Período entre 01 e 31/10/2012).

Sessão Regulatória: 30 de janeiro de 2014

VOTO

Trata-se de processo regulatório aberto pela Requisição SECEX nº 90 para analisar as Ocorrências 531053, 532805, 533034, 533072 e 533111.

- **Ocorrência 531053**

Em 10/07/2012, a Sra. Andrea Nunes dos Santos, residente no bairro Olaria, reclamou de contas indevidas cobradas pela CEG. Informou que, no mês de março, sua conta foi no valor de R\$ 322,50 e, no mês de abril, o valor foi de R\$ 128,96, ambas pagas em débito automático. Acrescentou que seu consumo mensal é de no máximo 15 m³. A cliente contatou a Concessionária e obteve a informação de que os valores estão corretos, entretanto discorda de tal pois apenas utiliza, às vezes, o gás de cozinha. Solicitou providências.

Em 27/08/2013, recebida resposta da Concessionária em que essa afirmou que as faturas foram emitidas com base nas leituras reais do medidor. Além disso, em 21/08/2012, foi realizado exame no medidor, ramificação, conexões, registros e aparelhos não sendo constatada nenhuma anomalia.

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003-507/2013

Data 15/01/2013 Fls.: 127

Rubrica: de ID: 2054136-8



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

Em 26/10/2012, foi encaminhada Solução Não Satisfatória uma vez que a cliente não aceitou a resposta fornecida. A Sra. Andreia relatou que as contas passaram a vir com os valores corretos.

Em 29/10/2012, a Concessionária ratificou a resposta anterior e esclareceu que, no dia 24/10/2012, a cliente entrou em contato com o Call Center e solicitou o parcelamento das faturas em aberto. A Companhia retornou o contato para finalizar o parcelamento, contudo a cliente não aceitou, informando que há alguns meses sentiu cheiro de gás e, em seguida, recebeu a fatura no valor de R\$ 322,52. A CEG acrescentou que não incluiu o nome da cliente no Serviço de Proteção ao Crédito.

Em 29/10/2012 foi enviada nova SNS, respondida em 14/12/2012 pela Concessionária, que informou não ter localizado nenhuma reclamação de escapamento de gás no período informado pela cliente. Acerca do refaturamento, a Companhia acatou a sugestão da Agência. Assim, as faturas dos meses de março e abril de 2012 foram recalculadas pela média dos 12 meses anteriores. Ressaltou que em razão da conta de abril ter sido paga, o crédito foi aproveitado para quitação das novas contas geradas, restando um valor de R\$ 13,06 para abatimento em contas futuras.

Esclareceu, ainda, que as faturas 8, 9, 10 e 11 apresentaram consumos regulares, estando dentro da média habitual de consumo do cliente, porém permaneciam sem pagamento. Como essas faturas não são objeto da presente reclamação, não foram geradas novamente.

A Ouvidoria contatou o cliente e confirmou que o problema foi solucionado. A CAENE, em seu parecer, concluiu que houve, apenas, descumprimento do art. 2º do Capítulo II da Instrução Normativa nº 019/2011 que acarreta descumprimento da Cláusula Quarta, §1º, item 11 do Contrato de Concessão. A Procuradoria da AGENERSA corroborou com o parecer técnico.

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003.107/2013

Data 15/05/2013 Fls.: 328

Assinatura: [assinatura]

15 2054136-8

Conselheiro Luigi Eduardo Troisi - Processo nº E-12/003/107/2013

Página 2 de 12

[assinatura]



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

Analisando os fatos constantes dos autos, não identifiquei qualquer irregularidade por parte da Concessionária. Mesmo não tendo sido verificado escapamento e nem outra causa para o referido aumento, a Concessionária solucionou o problema acatando a sugestão da agência de forma a conciliar seus interesses com o cliente mostrando-se eficiente e cortês com o consumidor em consonância com o disposto no §3º da Cláusula Primeira do Contrato de Concessão. Entretanto, assim como os Órgãos desta Autarquia, verifiquei que o prazo para resposta à Ouvidoria desta Agência não foi respeitado, conduta esta que enseja a penalização da Delegatária.

- **Ocorrência 532805**

Em 24/09/2012, a Sra. Margarida dos Santos Casteleiro, em nome da cliente Regina Marchetto Alhadas, residente no bairro Flamengo, reclamou da CEG pois solicitou a instalação de gás no dia 18/06/2012, não sendo atendida até a data. Ressaltou que um funcionário da Concessionária compareceu ao local e solicitou troca da tubulação, que já foi realizada e dada ciência à Companhia, entretanto, nada foi feito.

A Ocorrência foi reenviada em 02/10/2012, sendo respondida em 29/10/2012 pela Concessionária informando que o fornecimento de gás foi liberado no dia 05/10/2012. Esclareceu, ainda, que a demora no atendimento à solicitação se deu em razão do cliente não possuir ramificação interna.

Em 29/10/2012 foi encaminhada Solução Não Satisfatória à Concessionária, solicitando maiores informações, bem como o envio do histórico de todos os atendimentos prestados à cliente (data, solicitação e serviço realizado).

Em 17/12/2012, recebida resposta da Concessionária que encaminhou o histórico e atendimentos no local conforme a seguir:

Serviço Público Estadual

Processo nº 5-12/003-107/2013

Data 15/01/2013 Fls.: 129

Rubrica:

Conselheiro Luigi Eduardo Troisi - Processo nº E-12/003/107/2013

Página 3 de 12

ID: 2054136-7



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

Dia 18/06 - Atendimento nº 2-387669354 referente à solicitação de gás;

Dia 20/07 - Primeiro tratamento. Enviado para a GE para que fosse encaminhada para ECC Tecnogás.

Dia 08/08 - Segundo tratamento. Enviado novamente e cobrado da ECC Tecnogás.

Dia 02/10 - Cliente fez contato com o GE da área que solicitou à ECC Tecnogás que fizesse contato com o cliente para agendar serviço.

Dia 04/10 - ECC Tecnogás (instaladora) esteve no local e executou os serviços de Teste (com resultado ok), corte de porta e fixação de balsa.

Dia 05/10 - ECC Gás Service (Inspetora) esteve no local e executou os seguintes serviços: *"L1 Fogão Jolly foi instalado e convertido para GSV // Ponto único // ASS Termo de responsabilidade// Adequação executada para GSV: Tubo flex, reg e adpt Dako em L1"*. Na mesma data, foi instalado o medidor e o fornecimento restabelecido. Confirmado com a cliente a solução do problema.

A Ouvidoria contatou o cliente para informações acerca da ocorrência, tendo recebido a informação de que o problema foi solucionado.

A CAENE concluiu pelo descumprimento do art. 2º do Capítulo II da Instrução Normativa nº 019/2011, que acarreta descumprimento da Cláusula Quarta, §1º, item 11 do Contrato de Concessão, além do descumprimento do Anexo II, Parte 2, item 13 -A -Vistoria em instalações internas e corte/religação, bem como Cláusula 1ª, §3º, todos do Contrato de Concessão.

A Procuradoria da AGENERSA entendeu pelo descumprimento da Cláusula Primeira, Parágrafo Terceiro e do prazo previsto no Anexo II, Parte 2, item 13-A, ambos do Contrato de Concessão, além da Instrução Normativa nº 019/2011.

Tendo por base as informações constantes dos autos, verifiquei que, neste caso, a Concessionária deixou de prestar serviço adequado tendo em vista que, como informado pela

Serviço Público Estadual

Processo nº ~~2-12/003-107/2013~~

Data 16/05/2013 Fls.: 130

Rubrica: 17 2054136-8

Conselheiro Luigi Eduardo Troisi - Processo nº E-12/003/107/2013

Página 4 de 12



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

própria à fl. 63, a ocorrência foi registrada em seu call center no dia 18/06/2012 e somente lhe foi dado prosseguimento em 20/07/2012. Esse dado já comprova o descumprimento do prazo determinado de 72 horas para vistoria de instalações internas determinado no Anexo II, Parte 2, Item 13-A. O fornecimento somente foi liberado em 05/10/2012 demonstrando, ainda, descumprimento do prazo para corte e religação de 24 horas também determinado no referido Anexo II.

Assim, pude concluir que houve descumprimento da Cláusula 1ª, §3º do Contrato de Concessão, uma vez que não respeitados os princípios da eficiência, qualidade, dentre outros o que também acarreta a prestação de serviço inadequado contrariando o que dispõe o art. 6º, caput da Lei nº 8987/95.

Verifiquei, ainda, que o prazo para resposta à Ouvidoria desta Agência, previsto na Instrução Normativa nº 019/2011 também não foi respeitado neste caso.

- **Ocorrência 533034**

Em 03/10/2012, a Sra. Rosa Batista Brandão Barros, em nome do cliente Carlos Felipe de Freitas Barros, residente no bairro Vila Militar entrou em contato com a Ouvidoria desta Agência informando que, no dia 07 de setembro se mudou para o endereço e, em 09 de setembro, foi a uma loja da CEG situada na Unidade Poupa Tempo em Bangu. Buscava o desligamento e a declaração de nada consta relativo ao fornecimento de gás do apartamento antigo, além da vistoria e ligação de gás no novo endereço. Ressaltou que foi muito bem atendida e que, no mesmo dia, um funcionário da Companhia foi ao local, entretanto não conseguiu ligar o gás pois verificou que não havia medidor e nem a instalação, sendo seu apartamento o único do prédio em tal situação.

No dia seguinte, voltou ao posto de atendimento no Poupa Tempo onde foi informada de que deveria ligar para a CEG. Desde então, tem ligado para o telefone 3724-5526 e os atendentes

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003-107/2013

Data 15/03/2013 Fls.: 133

Fls.: 10 ID: 2054136-7

Conselheiro Luigi Eduardo Troisi - Processo nº E-12/003/107/2013

Página 5 de 12



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

lhe respondem que esse procedimento não é com a CEG e que a própria deve resolver. A cliente acrescentou que na Cláusula 6ª das Condições Gerais de Fornecimento consta a obrigação da CEG de instalar e manter as estações até o medidor, incluindo esse, necessários ao fornecimento o que seria o seu caso. Ao final, solicitou o cumprimento por parte da CEG, na medida que possui todas as instalações internas que seriam de sua obrigação, segundo a Cláusula 5ª, além de seu fogão já se encontrar convertido, razão pela qual não pode utilizar botijão.

Em 20/12/2012, encaminhada resposta pela CEG informando que foi realizado atendimento pela equipe especial em 10/09/2012 que, após chegar ao local e vistoriar o imóvel, constatou que os ambientes estavam adequados, os aparelhos instalados e convertidos. Com relação ao PI, o técnico identificou que o medidor 259692 de marca LAO e tipo G-1,6 encontrava-se no chão da cabine, sem válvula na medida ao alto. O técnico da Companhia acompanhou o trajeto da ramificação e verificou que a mesma estava incompleta, estando até a saída do apartamento. A cliente foi orientada a realizar o reparo não o tendo realizado até então.

A Ouvidoria encaminhou e-mail ao cliente, indagando acerca da resolução do problema. Porém, não obteve resposta.

A CAENE, em seu parecer, entendeu que houve descumprimento do art. 2º do Capítulo II da Instrução Normativa nº 019/2011, que acarreta descumprimento da Cláusula Quarta, §1º, item 11 do Contrato de Concessão, bem como da Cláusula 1ª, §3º do Contrato de Concessão. A respeito da complementação da ramificação, acrescentou que, ainda que seja de responsabilidade do cliente, a Concessionária poderia ter oferecido um orçamento para a execução uma vez que seu estudo de rentabilidade engloba o serviço de instalações comunitárias.

Em suas manifestações, a Concessionária alegou que trata-se de caso peculiar por referir-se à co-participação e que o modelo dessa co-participação adotado pela CEG é rechaçado pela CAENE. Ressaltou que inexistente, nos autos, a informação de que o cliente solicitou orçamento e a

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003-107-2013 Conselho Luigi Eduardo Troisi - Processo nº E-12/003/107/2013

Data 15 / 03 / 2013 Fls.: 532

Rubrica: [assinatura] ID 0054136-7

[assinatura]



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

Concessionária recusou-se a oferecer. Assim, diante da falta de pedido, não se poderia esperar que a CEG apresentasse orçamento na medida que esse encontra-se inserido nas regras de mercado. Desta forma, torna-se inconsistente o descumprimento imputado à Delegatária.

A Procuradoria da AGENERSA concluiu pelo descumprimento, apenas, da Instrução Normativa nº 019/2011;

Analisando os dados constantes dos autos, verifiquei que a questão gira em torno do fato de que o fornecimento não foi liberado porque a ramificação interna do imóvel da cliente encontrava-se incompleta. Saliento que o item 29 do Regulamento de Instalações Prediais – RIP, determina que *“as ramificações internas são de responsabilidade do proprietário, o qual deverá providenciar para que sejam mantidas em perfeito estado de conservação.”* Tendo por óbice ao fornecimento de gás ao imóvel a falta de ramificação interna, cabe ao cliente providenciá-la por tratar-se de serviço a seu encargo.

Por outro lado, a Concessionária deveria ter explicado essa situação para a cliente, inclusive informado quanto à possibilidade do serviço ser realizado pela própria CEG, frisando que atuaria como qualquer outra empresa do mercado. Não o fazendo, a Concessionária incorre em descumprimento de sua obrigação de prestar aos consumidores os esclarecimentos sobre a prestação dos serviços descrita na Cláusula 4ª, §1º item 4 do Contrato de Concessão. Ressalto que o Código de Defesa do Consumidor, em seu art. 6º, III, determina que o consumidor tem direito à informação clara e adequada sobre os serviços.

Filho-mé, ainda, aos pareceres técnico e jurídico quanto ao descumprimento da Instrução Normativa nº 19/2011 em razão da demora em responder a Ouvidoria desta Agência no caso em exame.

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003-107/2013

Data 25 / 03 / 2013 Fls.: 133

Rubrica: CD 2054736-8

Conselheiro Luigi Eduardo Troisi - Processo nº E-12/003/107/2013

Página 7 de 12



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

• **Ocorrência 533072**

Em 04/10/2012, o Sr. Joseilton Miguel de Matos residente na Praça Mauá solicitou a revisão das condições para fornecimento de gás natural por um funcionário da CEG, pois a unidade passará a ser de gás individual ao invés de coletivo. Acrescentou que o prédio e os apartamentos são ventilados, *"cozinha com 2 (duas) janelas, banheiro com grades de circulação do vão de circulação do prédio, 2 (duas) janelas de frente, totalizando 5 (cinco) janelas, mais a porta de entrada, prédio todo aberto de fundos e frente."* Ao final, solicitou que não sejam cerrados os 3,5 cm da sua porta de entrada, conforme foi informado que seria necessário pelo técnico da Tecnogás que vistoriou o local. Afirmou, ainda, que, como não aceitou, o funcionário da empresa prestadora do serviço comunicou que o seu apartamento ficaria sem o fornecimento de gás individual.

Resposta da Concessionária em 14/12/2012 informando o que se segue: *"Primeiramente esclarecemos que o processo de individualização de imóveis coletivos é uma oportunidade que a Companhia tem de adequar todas as unidades com relação às medidas de segurança. Desta forma, todos os ambientes onde há ponto de gás necessitam por medidas de segurança de ventilação permanente superior e inferior. Por esse motivo, não será possível atender a solicitação do cliente."*

A Ouvidoria encaminhou e-mail ao cliente, indagando acerca da resolução do problema. Porém, não obteve resposta. A CAENE concluiu pelo descumprimento do art. 2º do Capítulo II da Instrução Normativa nº 019/2011 o que acarreta descumprimento da Cláusula Quarta, §1º, item 11 do Contrato de Concessão. Salientou que o cliente não respondeu aos e-mails enviados pela Ouvidoria desta Agência.

A Procuradoria da AGENERSA entendeu, também, pelo descumprimento da Instrução Normativa nº 019/2011.

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003.507/2013

Data 35/05/2013 Fls. 034

Rubrica: @ D 2054736-7

Conselheiro Luigi Eduardo Troisi - Processo nº E-12/003/107/2013

Página 8 de 12



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

Inquestionável é a atuação diligente da Concessionária fundada nos princípios da segurança, qualidade e eficiência considerando que deixou de fornecer gás à unidade por estar em desacordo com as normas de segurança para a prestação do serviço.

Cabe salientar a informação fornecida pela Ouvidoria desta AGENERSA, à fl. 72: *"Reclamante não respondeu ao e-mail enviado em 14/12/2012, quando enviei a resposta da CEG com os esclarecimentos e orientações devidos; assim como (...) não respondeu ao e-mail enviado em 17/05/2013, quando informei da abertura do processo."*

Desta forma, filio-me aos pareceres dos Órgãos Técnico e Jurídico quanto a inexistência de outro descumprimento que não o da Instrução Normativa nº 019/2011 por demora no atendimento à solicitação da Ouvidoria desta Agência.

- **Ocorrência 533111**

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003.107/2013

Data 25 / 08 / 2013 Fls.: 535

Publica: @ ID 2054136-7

Em 05/10/2012, a Sra. Tatiana Almeida, residente no bairro Piedade, reclamou que, em 17/09/2012, recebeu sua primeira fatura com um valor de cerca de R\$ 340,00 que considera absurdo. Alega que desligou o gás, dirigiu-se ao relógio e verificou que continuava rodando. Então, ligou para a equipe de emergência que foi ao local e constatou vazamento no medidor, efetuando a troca do mesmo. No dia seguinte, ligou para a CEG e foi informada de que um técnico voltaria ao local em 19/09/2012 e deram um prazo de 5 dias úteis para resolver o problema da conta. O prazo terminou e, ao ligar novamente para a CEG, lhe informaram que o prazo havia sido estendido por mais 5 dias úteis.

Em 11/12/2012, a Concessionária informou que, em 03/10/2012, foi realizada visita de emergência quando foi sanado o escapamento nas conexões de saída do medidor. Por essa razão, as faturas dos meses 9/12 e 10/12 foram recalculadas para 18m³, mesma média de consumo da



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

conta de 11/12, emitida sem a existência de escapamento. Acrescentou que o saldo da devolução no valor de R\$ 39,35 foi creditado na fatura do mês 12/12 com vencimento no dia 23/12/2012.

A Ouvidoria encaminhou e-mail ao cliente, indagando acerca da resolução do problema. Porém, não obteve resposta. A CAENE concluiu que houve descumprimento do art. 2º do Capítulo II da Instrução Normativa nº 019/2011 o que acarreta descumprimento da Cláusula Quarta, §1º, item 11 do Contrato de Concessão, além da Cláusula 1ª, §3º do Contrato de Concessão.

Em suas manifestações, a Concessionária ressaltou que a reclamação se deu em 17/09/2012 sobre variação de consumo e que na mesma data a Concessionária esteve no local e sanou as irregularidades. Em 19/09/2012, retornou ao local para verificação de leitura. Em 03/10/2012, realizou nova vistoria no medidor e refaturou as contas dos meses de setembro e outubro de 2012. Logo, não subsiste o descumprimento alegado.

A Procuradoria da AGENERSA, após análise dos autos, entendeu que foram descumpridas a Cláusula Primeira, Parágrafo Terceiro do Contrato de Concessão e da Instrução Normativa nº 019/2011.

Analisando a ocorrência em questão, compartilho do entendimento dos órgãos técnico e jurídico desta Agência, tendo em vista que o vazamento decorreu de falha da Concessionária no momento de instalação do gás e teve reflexo na primeira fatura da cliente.

Não havendo como identificar o volume de gás que vazou e o que foi realmente consumido, a própria CEG, por liberalidade, optou por recalcular as faturas após ter identificado o vazamento. Com isso, entendo que a Concessionária deixou de observar os princípios que regem sua atividade, em especial o da qualidade, eficiência e, principalmente, o da segurança, acarretando a prestação de serviço inadequado, descumprindo assim, as Cláusulas 1ª, §3º e 4ª, caput, ambas do Contrato de Concessão, bem como o art. 6º, caput da Lei nº 8987/95.

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/107/2013

Data 15/05/2013 Fls.: 336

Rubrica: 10 ID 2054136-8

Conselheiro Luigi Eduardo Troisi - Processo nº E-12/003/107/2013

Página 10 de 12



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

Verifiquei, ainda, que o prazo para resposta à Ouvidoria desta AGENERSA não foi respeitado, acarretando, assim, descumprimento da Instrução Normativa nº 019/2011.

Pelo exposto, sugiro ao Conselho Diretor:

- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no montante de 0,0003% (três décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula Primeira, Parágrafo Terceiro e do Anexo II, Parte 2, item 13-A, ambos do Contrato de Concessão na **Ocorrência nº 532805**;
- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no montante de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 4ª, §1º item 4 do Contrato de Concessão e art. 6º, III do Código de Defesa do Consumidor na **Ocorrência nº 533034**;
- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no montante de 0,0002% (dois décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula Primeira, Parágrafo Terceiro e Cláusula 4ª, caput, ambas do Contrato de Concessão e no art. 6º, caput da Lei nº 8987/95 na **Ocorrência nº 533111**;
- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no montante de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à ocorrência mais antiga, devido ao descumprimento do disposto no art. 2º da Instrução Normativa CODIR nº 019/2011 nas **Ocorrências nº 531053, 532805, 533034, 533072 e 533111**;

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003-507-12013

Data 05/01/2013 Fls.: 137

Rubrica: @

10 205 4136-8

Conselheiro Luigi Eduardo Troisi - Processo nº E-12/003/107/2013

Página 11 de 12



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

- Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE e a CAPET, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007;

É o voto.


Luigi Troisi
Conselheiro Relator

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003-507/2013

Data 15 / 03 / 2013 Fls.: 538

Assinatura:  ID 205 4136 - 8



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

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003.107/2013

Data 15/01/13 Fls.: 139

Rubrica:

Q. 1.ª - 205 4136-7

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1942
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, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº E-12/003/107/2013, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no montante de 0,0003% (três décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula Primeira, Parágrafo Terceiro e do Anexo II, Parte 2, item 13-A, ambos do Contrato de Concessão na **Ocorrência nº 532805**.

Art. 2º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no montante de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 4ª, §1º item 4 do Contrato de Concessão e art. 6º, III do Código de Defesa do Consumidor na **Ocorrência nº 533034**.

Art. 3º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no montante de 0,0002% (dois décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula Primeira, Parágrafo Terceiro e Cláusula 4ª, caput, ambas do Contrato de Concessão e no art. 6º, caput da Lei nº 8987/95 na **Ocorrência nº 533111**.

[Assinaturas manuscritas]



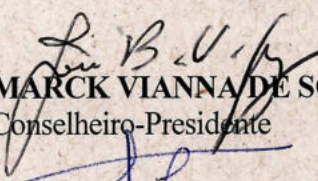
SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
CONSELHO DIRETOR

Art. 4º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no montante de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à ocorrência mais antiga, devido ao descumprimento do disposto no art. 2º da Instrução Normativa CODIR nº 019/2011 nas **Ocorrências nº 531053, 532805, 533034, 533072 e 533111.**

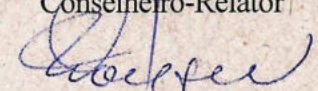
Art. 5º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE e a CAPET, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007.

Art. 6º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

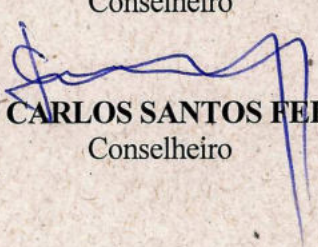
Rio de Janeiro, 30 de janeiro de 2014


JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA
Conselheiro-Presidente


LUIGI TROISI
Conselheiro-Relator


MOACYR ALMEIDA FONSECA
Conselheiro


ROOSEVELT BRASIL FONSECA
Conselheiro


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
Conselheiro