

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

ORGÃO

CA - Agência Reguladora de Energia
e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro



NÚMERO DO PROCESSO

PROCESSO
E-12/003.549/2013
DATA DE INÍCIO
29/08/2013

PARTES: AGENERSA/CONCESSIONÁRIA CEG

ASSUNTO:

Ocorrência registrada na Ouvidoria da
AGENERSA/Prazo de atendimento à solicitação
de ligação de gás.
Ocorrência 539891.



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

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
AGENERSA

Data: 29/08/2013 FLS. 02
Processo: E-12/003.549/2013

TERMO DE ABERTURA DE PROCESSO

Em vinte e nove de agosto de dois mil e treze, cumprindo a ordem da Secretária Executiva, procedeu-se a abertura do processo de nº. E-12/003.549/2013. Com este fim e para constar, eu ALINE RIBEIRO MOREIRA, servidora do PROTOCOLO GERAL, lavrei o presente termo que vai por mim assinado.

Rio de Janeiro, em 29 de agosto de 2013


ALINE RIBEIRO MOREIRA
Assistente

Alin. Ribeiro Moreira
Assistente
Mat. 249-3

Serviço Público Estadual
Processo nº E- 12 / 003 . 319 / 2013
Data 21 / 08 / 13 fls. 03
Rubrica E



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

REQ AGENERSA/SECEX Nº. 407

Rio de Janeiro, 29 de agosto de 2013.

PARTES: AGENERSA / CONCESSIONÁRIA CEG

ASSUNTO: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA /Prazo de atendimento à solicitação de ligação de gás.

INTERESSADO: Ocorrência 539891

h/p
Cynthia P. Pinheiro
Secretaria Executiva

h/p
Cidade de Rio de Janeiro
Assessoria Executiva
AGENCIAMENTO



Serviço Público Estadual
Processo nº 2-121009-51/1 2013
Data 29/08/13 Fls.: 09
SECRETARIA DE ESTADO DA CASA DE CASAC
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SECRETARIA EXECUTIVA
OUVIDORIA

CI AGENERSA/OUVID Nº. 089

Rio de Janeiro, 27 de agosto de 2013.

De: OUVIDORIA/OUVID

Para: SECEX

Assunto: Ocorrência nº539891 - Concessionária CEG

Ilma Sra. Secretária Executiva,

Venho solicitar orientações de como proceder com relação à ocorrência nº539891, registrada nesta Ouvidoria e enviada à CEG em 22/07/2013 para tratar de reclamação sobre demora na **ligação de gás** na residência da Sra. Manoela Gonçalves Cabolar.

Segundo a cliente, houve vários agendamentos não cumpridos pelas equipes técnicas da Concessionária, o que fez com que ela perdesse vários dias de trabalho.

Em 06/08/2013, a Concessionária enviou à cliente, com cópia para esta Ouvidoria, a seguinte resposta: *"Prezada Senhora Manuela, Pedimos desculpas pelos transtornos causados e informamos que, de acordo com a área responsável, o fornecimento de gás foi liberado no dia 30/7, conforme normas do RIP (...)".*

Ao solicitar à CEG maiores informações sobre o atraso no atendimento a esta solicitação, recebi a seguinte resposta: *"(...) A solicitação de gás ocorreu no dia 15/7/2013 e o serviço foi agendado para o dia 17/7/2013, porém o serviço foi criado com data incorreta. Por esse motivo, a visita não foi realizada. Em 24/7, cliente solicita nova visita. Devido à grande demanda, a visita foi agendada para o dia 30/7/2013, logo fornecimento liberado."*

Diante do exposto, encaminho a presente para apuração de provável descumprimento ao Contrato de Concessão no que diz respeito ao prazo para atendimento de uma solicitação de ligação de gás, bem como aos agendamentos não cumpridos pela CEG.

Informo que não há outro processo regulatório tratando desta ocorrência.

Em anexo, segue cópia do histórico da ocorrência.

Atenciosamente,


Maria Clara Canedo
Ouvidora



Processo nº 5-121003-549 2013Data 29/08/13 Fls.: 01

Área:

AGENERSA
SENHA | SAIR**ViaCall
Center**

Op. Entrada | Ouvidoria | Ocorrências Antigas | Ficha

Respostas | Abandono

Consulta de andamento: Tipo de Ocorrência por Concessionária | Gráfico Anual de Ocorrências por Concessionária | Demonstrativo Mensal de Ocorrências (informações)

Demonstrativo Mensal de Ocorrências (informações)

Consulta por texto e Tipo de Ocorrência | Consulta por localidade e Tipo de Ocorrência | Situação da Ocorrência | Gravações

Histórico do atendimento

Imprimir

Voltar

Ocorrência #: 0000539891

Nome: MANOELA GONÇALVES CABOLAR

Cliente: MANOELA GONÇALVES CABOLAR

Cód. do Cliente: NÃO GEROU FATURA

Protocolo de Reclamação:

CPF: 08258329774

End. do Problema: RUA CASTRO BARBOSA, NÚMERO 72, BL. 02, APT. 101 BAIRRO GRAJA

End. do Resposta: RUA CASTRO BARBOSA, NÚMERO 72, BL. 02, APT. 101 BAIRRO GRAJA

Telefone 1: 82063000

Telefone 2: 88780812

Telefone 3:

Email: MCABOLAR@IMPA.BR

Gravar

Histórico

Situação	Programa
Data/Hora	Assunto
	Tipo
	Usuário
0000539891-5	CEG
Resposta	Atendimento ligação de gás

27/08/2013-18:16

agnmclara

Esclarecemos que a solicitação de gás ocorreu no dia 15/7/2013 e o serviço foi agendado para o dia 17/7/2013, porém o serviço foi criado com data incorreta, por esse motivo, a visita não foi realizada. Em 24/7 cliente solicita nova visita, devido a grande demanda a visita foi agendada para o dia 30/7/2013, logo fornecimento liberado. SOLICITAREI A SECEX ORIENTAÇÕES DE COMO PROCEDER.

0000539891-4

CEG - resposta com 0000539891-5

Encaminha:

Atendimento ligação de gás

Reclamação

07/08/2013-16:46

agnmclara - alterado por agnmclara em 07/08/2013-16:46

REINCIDENCIA OCORRENCIA 539891 SOLUÇÃO NÃO SATISFATORIA SOLICITO MAIORES INFORMAÇÕES A RESPEITO DO ATRASO NO ATENDIMENTO A ESTA SOLICITAÇÃO DE LIGAÇÃO DE GÁS.

0000539891-3

CEG

Resposta

Atendimento ligação de gás

07/08/2013-16:45

agnmclara

RESPOSTA DA OFGAM AO CLIENTE EM 07/08/13: Prezada Senhora Manoela, Pedimos desculpas pelos transtornos causados e informamos que, de acordo com a área responsável, o fornecimento de gás foi liberado no dia 30/7, conforme normas do RIP (Regulamento de Instalações Prediais). Lembramos que estamos à disposição através do e-mail ouvidoria@gasnatural.com. Atenciosamente, Ouvidoria Gas Natural Fenosa

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003.514 / 2013

Data 29/08/13 Fls: 060

Arquivo: 6

Vale

manda

A Camilo

E-642 1000
21/08/2013

0000539891-2

Encaminhado

CEG - respondeu com 0000539891-5

Atendimento ligação de gás

Reclamação

18/07/2013-12:49

dcosta - alterado por agneclara em 22/07/2013-11:54

Cliente reclama que fez vários agendamentos para fazer a instalação do gás, porém a Ceg não comparece. Entra em contato e não dão informações concretas, agenda novamente e eles não comparecem. Informa que já perdeu vários dias de trabalho. Solicita providências.

0000539891-1

Fechado

CEG

Informação

Informação

dcosta

19/07/2013-12:40

Cliente ciente do prazo da ouvidoria.

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003.549/2013
Data 29/08/2013 fls. 07
Rubrica



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

*Vale em nome
Aline Morgira*
E-002-104
10/08/2013
10h 25min

À Secex, após autuação .

Em 30/08/2013


Aline Ribeiro Morgira
Mat. 249-3

*Aline Ribeiro Morgira
Assistente
Mat. 249-3*

RECEBIDO
SECEX
EM 30 / 08 / 13
HORA: 16 : 05

Assinatura: [Assinatura]
Data: 30/08/2013



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

OFÍCIO AGENERSA/SECEX nº. 403

(Deve transitar na resposta)

Rio de Janeiro, 02 de setembro de 2013.

Ilma. Senhora
Kátia Junqueira
Diretora de Serviços Jurídicos
CONCESSIONÁRIAS CEG E CEG RIO

Assunto: Autuação de Processo(s).

Senhora Diretora,

Sirvo-me do presente com base nos princípios constitucionais, de modo a que não reste cerceado o direito aos princípios do Contraditório e Ampla Defesa, essenciais à regularidade do processo administrativo, para informar a autuação do(s) processo(s) abaixo relacionado(s):

E-12/003.548/2013	Concessionária CEG - Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA com mais de 30 (trinta) dias. Ocorrência 529686.
E-12/003.549/2013	Concessionária CEG - Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA. Prazo de atendimento à solicitação de ligação de gás. Ocorrência 539891.

Atenciosamente,

Cynthia P. B. Pinheiro
Secretária Executiva

33.838.119/0002-40

Caixa Distribuição de Cda de Rio de Janeiro - CDS

RECEBIDO EM 02/09/13 ÀS 16:00

por Carlos Mendes

AGENERSA - Protocolo
3736
Data 03/09/2013
Hora 14:46

AGENERSA
PROJETO
DOCUMENTO
Data e Hora
03/09/2013 14:46



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

O presente processo encontra-se em fase de instrução.

1. Foi encaminhado o Ofício AGENERSA/SECEX nº. 403/13 à Concessionária CEG dando ciência da autuação dos autos;

Julio Carlos Amorim Da Conceição
Assessor (a) Fiscal nº 11100404

DESPACHO DE 03/09/2013

PROCESSO E-12/003.549/2013. CEG.

À OUVIDORIA/CAENE

Encaminho para ciência, anotação e prosseguimento da instrução.

1/2
Cynthia Pinheiro
Secretária Executiva

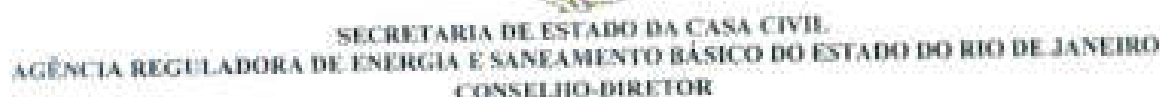
Claudia Costa de Aguiar
Assessor (a) Fiscal nº 11100404

DIGITALIZADO
03/09/13
AGENERSA/SECEX
Rubrica: *[assinatura]*

à caene,
informando que a cliente foi informada da abertura do presente,
conforme pode ser verificado às fls. 12 e 13.

Em 20/09/13

[assinatura]
Julia Clara Cavaleiro de Aguiar
Secretária
Nº 252-5 - MICRUS



DE 09.09.2013.

Servicio Público Estatal

Procedencia: E-2/003.549/2012

29/08/13

Medium: High

José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente

Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro

Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
PROCESSO Nº E-12/003.549/2013
DATA: 29/08/2013 fls. 11
Rubrica: 

TERMO DE JUNTADA DE DOCUMENTOS

Em 20 do mês de setembro do ano de 2013, juntei aos presentes autos, à fl. 10, cópia da Resolução do Conselho Diretor nº390, de 09/09/13, que informa sobre a distribuição do presente processo à relatoria do Conselheiro José Bismarck Vianna de Souza.

Com este fim e para constar, eu, Maria Clara Canedo, Ouvidora, lavrei o presente termo, que vai por mim assinado.

Rio de Janeiro, 20/09/2013.


Maria Clara Canedo de Aguiar
Ouvidora
Insc. 257-5 - RJ/2013

Maria Clara Canedo

De:
Enviado em:
Para:
Assunto:

Maria Clara Canedo [ouvidoria@agenersa.rj.gov.br]
sexta-feira, 20 de setembro de 2013 18:25
'MCABOLAR@IMPA.BR'
RES: Cliente: 7934803 - Ocorrência: 539891

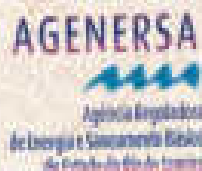
Serviço	
Processo	E-12/003.549/2013
Data	29/08/13
Fila	14: 12
Assinatura	JLC

Prezada Senhora Manuela,

Para que possamos dar continuidade ao tratamento de sua reclamação, registrada na Ouvidoria sob o nº539891, pelo atraso no atendimento à solicitação de ligação de gás, instauramos o Processo Regulatório E-12/003.549/2013, que será devidamente analisado pelos setores técnicos da AGENERSA (Câmara de Energia e Procuradoria) e deliberado pelo nosso Conselho Diretor.

Assim que tivermos novas informações, entraremos em contato com a Senhora.

Atenciosamente,



Maria Clara Canedo

Ouvidoria

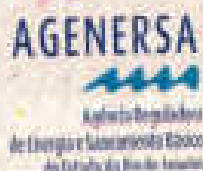
Av. Treze de Maio, 23/23º andar- Centro
Rio de Janeiro - RJ CEP: 20031-902

De: Maria Clara Canedo [mailto:ouvidoria@agenersa.rj.gov.br]
Enviada em: quarta-feira, 7 de agosto de 2013 16:46
Para: 'MCABOLAR@IMPA.BR'
Assunto: RES: Cliente: 7934803 - Ocorrência: 539891

Prezada Senhora Manuela,

Com relação à sua reclamação, gostaríamos de confirmar a resposta dada pela concessionária CEG.

Atenciosamente,



Maria Clara Canedo
Ouvidoria

Serviço	549
Assunto	E.12/003.549/2013
Data	29/08/13
Assinatura	13
Assinatura	Assinatura

De: Ouvidoria [<mailto:ouvidoria@gasnatural.com>]
 Enviada em: terça-feira, 6 de agosto de 2013 08:56
 Para: MCABOLAR@IMPA.BR
 Cc: 'ouvidoria@agenera.rj.gov.br'
 Assunto: Cliente: 7934803 - Ocorrência: 539891

Prezada Senhora Manuela,

Pedimos desculpas pelos transtornos causados e informamos que, de acordo com a área responsável, o fornecimento de gás foi liberado no dia 30/7, conforme normas do RIP (Regulamento de Instalações Prediais).

Lembramos que estamos à disposição através do e-mail ouvidoria@gasnatural.com

Atenciosamente,
 Ouvidoria Gas Natural Fenosa

Esta informação é privada e confidencial, dirigida somente ao seu destinatário. Se você não for o destinatário original desta mensagem e por este meio pode acessar esta informação, por favor, elimine esta mensagem e avise ao remetente imediatamente. A divulgação, revisão, distribuição ou cópia desta mensagem está estritamente proibida. Esta comunicação é só para propósitos de informação e não deve ser considerada como uma declaração oficial do grupo gasNatural. A transmissão de e-mail não garante que o mesmo seja seguro. Consequentemente não garantimos que esta informação seja completa ou precisa. Toda a informação está sujeita a alterações sem aviso prévio. Este e-mail foi processado pelo nosso sistema de Antivírus corporativo.

This information is private and confidential and intended for the recipient only. If you are not the intended recipient of this message you are hereby notified that any review it and notify the sender immediately. Dissemination, distribution or copying of this message is strictly prohibited. This communication is for information purposes only and should not be regarded as an official statement from gasNatural Group. Email transmission cannot be guaranteed to be secure. Therefore, we do not represent that this information is complete or accurate and it should not be relied upon as such. All information is subject to change without notice. This email has been scanned by our Antivirus system

Este correo electrónico contiene información confidencial y privada y está dirigida únicamente a su destinatario. Su revisión, uso, distribución o notificación por otras personas está estrictamente prohibida. Si usted no es destinatario original (o está autorizado por el destinatario original para su recepción), por favor contacte con el emisor por medio de una respuesta vía correo electrónico y borre todas las copias de este mensaje. Este correo electrónico tiene el único propósito de informar y no debería ser considerado como una declaración oficial de la empresa. El correo electrónico vía Internet no permite asegurar la confidencialidad de los mensajes que se transmiten ni su integridad o correcta recepción. Gas Natural Fenosa no asume ninguna responsabilidad por estas circunstancias.

This email may contain confidential and privileged material for the sole use of the intended recipient. Any review, use, distribution or disclosure by others is strictly prohibited. If you are not the intended recipient (or authorized to receive for the recipient), please contact the sender by reply email and delete all copies of



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

OFÍCIO AGENERSA/CODIR/JB Nº 146

Rio de Janeiro, 03 de outubro de 2013.

Ilma. Senhora
Kátia Junqueira
Diretora de Serviços Jurídicos
CONCESSIONÁRIA CEG

Assunto:

Processo nº. E-12/003.549/2013 – Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA/Prazo de atendimento à solicitação de ligação de gás. Ocorrência 539891.

Prezada,

De ordem do Conselheiro José Bismarck Vianna de Souza, venho informar que os autos do processo em referência encontram-se disponíveis nesta Agência Reguladora para vista e oferecimento de manifestações que a Concessionária reputar pertinentes, no prazo de 10 (dez) dias.

Aproveito a oportunidade para renovar protestos de estima e considerações.

Atenciosamente,


Marcelo Ferreira de Menezes
Assessor de Conselheiro

AGENERSA	UPD
PROVIO	INFORMATICA/COORDINADOR
Documento recebido	03/10/2013
Data e Rubrica	03/10/2013

AGENERSA	recibo
ID	4186
Data	03/10/2013
Horário	15:53
Rubrica	



Secretaria de Regulação da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Sanitário do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria Executiva

CIAGENERSA/SBCLIX Nº. 663
(CIAGENERSA/2013)

Rio de Janeiro, 08 de outubro de 2013.

De: Secretaria Executiva

Para: GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Assunto: Cópia(s) de Processo(s).

Sirve-me ao presente para encaminhar em prosseguimento da instrução do processo E-128003.549/2013, DJU R-E-1902/2013, que solicita cópia dos autos conforme em anexo

Assim, S.M.J., aguardamos autorização para envio de mesmo a esta SBCLIX para encaminhamento a concessionária.

Atenciosamente,

Cynthia Luiz P. Pinheiro
Secretaria Executiva

AGENERSA

Agência Reguladora de Energia e Sanitário do Estado do Rio de Janeiro

Foi concluído em 07 de outubro de 2012

DL 118-F-1902:2013

Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro - AGRU-REISA
Rua 13 de maio, nº 23 - 6º Andar

VESTA

Al. Mra. Cintia Pilz P. Pinheiro
Secretaria Executiva

Ref.: Ofício/AGENERSA nº 146 de 2011 e Ofício/AGENERSA/RD nº 188, 165 e 167 de 2012.

Assunto: Solicitação de cupla de processos.

Prezada Senhora,

Vimos, por mais uma vez, adotar a V.E. que não seja a disponibilizada cópia dos processos e/ou documentos, com a devida urgência, tendo em vista a abertura do prazo de manifestação.

Ofício	Processo
JG n.º 145/2013	P-12/003.546/2013
RE n.º 153/2013	E-12/003.454/2013
RP n.º 135/2013	P-12/003.417/2013
RE n.º 107/2013	E-12/003.371/2013

Certo do atendimento ao nosso pleito, renovamos nossos protestos de elevada estima e consideração, subscritos por:

අනු:වෘත්තිය,

A week

De ordinem sequens, remota
et pariter ante nos dispositi-
tione de ipsis.

6-10-2014

1. *et cetera* argument.

2. *et cetera* argument.


 NATIONAL BUREAU OF STANDARDS
 Gaithersburg, Maryland 20899

Consent to publish in this journal entails the author's irrevocable and exclusive authorization of the publisher to collect any sums or considerations for copying or reproduction payable by third parties (as mentioned in article 17, paragraph 2, of the Dutch Copyright Act of 1912 and in the Royal Decree of June 20, 1974 (S. 351) pursuant to article 16b of the Dutch Copyright Act of 1912) and/or to act in or out of court in connection herewith.

De: Martin Martin Santana dos Santos (martins@seccratulacm.org)
Enviado em: Segunda-feira, 7 de outubro de 2013 11:17
Para: Secretaria Executiva
Cc: Carlos Carlos Rocha, Maria Maria G. Martins da Silva, Jo
Assunto: 6343466 de cópia - HUR E-1502/2013
Anexos: HUR E-1502/2013.pdf

Prezados,

Vistos por intermédio da presente, encaminhar, em anexo, a correspondência HUR-E-1502/2013 em que é solicitada a disponibilização de cópia do processo.

Informamos que essa correspondência há de ser protocolizada fisicamente na sede da AGENERSA dentro dos próximos 20 (vinte) dias, a contar da data de recepção desta, nos termos do art. 14, da Portaria AGENERSA PREC/ n.º 006/2009.

Atenciosamente

Matias
Diretor de Serviços Jurídicos
Tel: (011) 3141-3064
Fax: (011) 3141-3064
Fax: (011) 3141-3064
matias@seccratulacm.org

gus@seccratulacm.org
(011) 3141-3064

As informações contidas neste documento são confidenciais e destinam-se apenas para o uso interno da AGENERSA. Qualquer divulgação ou uso não autorizado pode resultar em sanções legais e administrativas. Este documento contém informações pessoais e confidenciais de terceiros. Não deve ser distribuído ou usado para fins não autorizados. A AGENERSA não se responsabiliza por danos ou prejuízos decorrentes do uso não autorizado deste documento. Este documento é propriedade da AGENERSA e deve ser devolvido ao departamento de origem após o uso.

Este documento é uma cópia eletrônica de um documento original. A AGENERSA não se responsabiliza por danos ou prejuízos decorrentes do uso não autorizado deste documento. Este documento é propriedade da AGENERSA e deve ser devolvido ao departamento de origem após o uso. A AGENERSA não se responsabiliza por danos ou prejuízos decorrentes do uso não autorizado deste documento. Este documento é propriedade da AGENERSA e deve ser devolvido ao departamento de origem após o uso.

As informações contidas neste documento são confidenciais e destinam-se apenas para o uso interno da AGENERSA. Qualquer divulgação ou uso não autorizado pode resultar em sanções legais e administrativas. Este documento contém informações pessoais e confidenciais de terceiros. Não deve ser distribuído ou usado para fins não autorizados. A AGENERSA não se responsabiliza por danos ou prejuízos decorrentes do uso não autorizado deste documento. Este documento é propriedade da AGENERSA e deve ser devolvido ao departamento de origem após o uso.

As informações contidas neste documento são confidenciais e destinam-se apenas para o uso interno da AGENERSA. Qualquer divulgação ou uso não autorizado pode resultar em sanções legais e administrativas. Este documento contém informações pessoais e confidenciais de terceiros. Não deve ser distribuído ou usado para fins não autorizados. A AGENERSA não se responsabiliza por danos ou prejuízos decorrentes do uso não autorizado deste documento. Este documento é propriedade da AGENERSA e deve ser devolvido ao departamento de origem após o uso.

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo E-121003.549/2013
Data: 29/08/2013. Fls. 18.
Rubrica



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

A Anisomera Secus

$$E_m, 10 \text{ kV}$$


 GOVERNMENT OF KARNATAKA
 KARNATAKA Sahitya Akademi
 Kannada Sahitya Akademi
 Kannada Sahitya Akademi
 Kannada Sahitya Akademi

DIGITALIZADO AGEMERSA/Sec44

Data: 1/10/2013

Reference



Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria Executiva

OFÍCIO AGENERSA/SECEX nº. 487

Rio de Janeiro, 10 de outubro de 2013.

33.938.119/0002-40

Comitê Regulatório de Energia e Saneamento Básico - CREG

RECEBIDO EM 15/10/2013

Ilma. Senhora
Kátia Junqueira
Diretora de Serviços Jurídicos
CONCESSIONÁRIAS CEG E CEG RIO

Ref. Cópia(s) de processo(s).

Ass: [Assinatura]
Amora Constantino
Protocolista

Senhora Diretora,

Servo-me do presente com base nos princípios constitucionais, de modo a que não venha cerceado o direito aos princípios do Contraditório e Ampla Defesa, essenciais à regularidade do processo administrativo, para encaminhar-lhe cópia de inteiro teor dos autos do processo regulatório, conforme em anexo:

- E-12/003.549/2013 - fls. 01 a 18;
- E-12/003.417/2013 - fls. 01 a 44;
- E-12/003.454/2013 - fls. 01 a 51;
- E-12/003.371/2013 - fls. 01 a 63;

Atenciosamente,

Claudia Pitz P. Pinheiro

[Assinatura manuscrita]
Claudia Pitz P. Pinheiro
Diretora de Serviços Jurídicos
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

AGENERSA - Protocolo	
ID	9053
Data	15/10/13
Horário	12:24
Assinatura	[Assinatura]

AGENERSA	PRO
PROD	INFORMÁTICA/DIGITALIZADO
Documento Gerado	15/10/2013
Data e Hora	15/10/2013



Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
secretaria executiva

TERMO DE JUNTADA DE DOCUMENTOS

Aos quinze dias do mês de outubro do ano de dois mil e treze, de ordem da Secretaria Executiva, juntei aos presentes autos o documento especificado abaixo, o qual passa a constituir, respectivamente, a folha indicada a seguir:

DOCUMENTO(S) FOLHA(S)

1 - OFÍCIO AGENERSA/SECEX nº 487 - fls. 19.

Com este fim e para constar, eu Patrícia Carvalho de Castro, Assistente - ID Funcional 44411820, lavrei o presente termo, que vai por mim assinado.

Patrícia Carvalho de Castro
Assistente
ID Funcional 44411820

DESPACHO DE 15/10/2013

Ao
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANA DE SOUZA

Encaminho o presente processo após a digitalização/cópia de inteiro teor dos autos conforme o despacho de fls. 17.

Cynthia Pinheiro
Secretária Executiva

DIGITALIZADO AGENERSA/SECEX
Data 15/10/13



DIJUR-E- 1956/2013 - Ofício AGENERSA/CODIR/JB 146

Bruna Maria Guimarães de Souza

16/10/2013 16:51

Para:

Secretaria Executiva

Cc:

Marlim Marlon Santana dos Santos, "Gleizer dos Santos

Ocultar detalhes

De: Bruna Maria Guimarães de Souza <brunam@gasnatural.com>

Para: Secretaria Executiva <secex@agenersa.rj.gov.br>,

Cc: Marlim Marlon Santana dos Santos <marlim@gasnatural.com>, "Gleizer dos Santos Rocha" <gsrocha@gasnatural.com>, Marcela Vieira Amaro <mamaro@gasnatural.com>

Serviços Público Estadual

Processo nº F-12/2013-549/2013

Data 29/09/13 Fls.: 21

Assessor Especial
Rubrica: [assinatura]

1 Attachment



DIJUR-E-1956-13.pdf

Prezados,

Vimos, por intermédio da presente, encaminhar, correspondência DIJUR-E-1956/2013, em resposta ao Ofício AGENERSA/CODIR/JB 146/2013.

Informamos que a correspondência há de ser protocolizada fisicamente na sede da AGENERSA dentro dos próximos 05 (cinco) dias, a contar da data da recepção desta, nos termos do art. 14, da Portaria AGENERSA PRESI n.º 093/2009.

Atenciosamente,

gasNatural
fenosa

10 dias para a conclusão
está minuciosamente analisando os dados

16/10/2013

Bruna Maria Guimarães de Souza
Diretoria de Serviços Jurídicos - Advogada
Tel: (21) 3115-6015
Fax: (21) 3115-6056
Cel: (21) 9854-8178
brunam@gasnatural.com

Av. Pedro II, 68 - 20941-070
Rio de Janeiro - RJ - Brasil

www.cgu.com.br

Antes de imprimir pense em sua responsabilidade e compromisso com o MEIO AMBIENTE

Esta informação é privada e confidencial, dirigida somente ao seu destinatário. Se você não for o destinatário original desta mensagem e por este meio pode acessar esta informação, por favor, elimine esta mensagem e avise ao remetente imediatamente. A divulgação, revenda,

Serviços Público Estadual
Processo nº E-12/003.549/2013
Data 29/08/13 Fls.: 22
Rubrica: Y



Rio de Janeiro/RJ, 16 de outubro de 2013.

DIJUR-E-1956/2013

À

Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro - AGENERSA
Rua 13 de maio, nº. 23 – 23º Andar

NESTA

At. Sr. Marcelo Ferreira de Menezes
Assessor de Conselheiro

Ref.: Ofício AGENERSA/CODIR/JB n.º 146, protocolizado em 04/10/2013.

Assunto: Processo E-12/003.549/2013 – Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA/Prazo de atendimento à solicitação de ligação de gás. Ocorrência 539891.

Prezado Senhor,

Em atenção ao ofício em referência, através do qual a AGENERSA asseverou o prazo de 10 (dez) dias para que a CEG, caso assim entendesse pertinente, aduzisse suas razões de defesa, seguem expostas as competentes razões da Concessionária.

Cuida-se de processo regulatório instaurado em função de ocorrência sob n.º 539891, registrada na Ouvidoria da AGENERSA pela Sra. Manuela, acerca de suposta demora no atendimento pela Concessionária de pedido de religação de gás.

Ainda na sede da Ouvidoria da AGENERSA, a CEG apresentou os esclarecimentos pertinentes ao caso em comento, frisando que a cliente foi devidamente atendida em 30/07/2013.

Ao realizar a análise do caso em questão, a CAENE concluiu que a CEG teria descumprido o prazo do Anexo II, Item 13-A do Contrato de Concessão, referente ao prazo de vistoria/religação.

A esse respeito, a CEG esclarece que adotou todas as providências inerentes com vistas a realizar o atendimento da cliente com a maior celeridade e segurança possíveis.



Companhia Distribuidora de Gás
do Rio de Janeiro - CEG
Av. Pedro B. de São Cristóvão
Luz 20.041 - 010 - Rio de Janeiro
RJ - Brasil
Tel: +55 21 2174-6000
www.ceg.net.br

Serviços Público Estadual
Processo nº 10.003.549/2013
Data 29/08/13 Pág. 23
HUGOES. Y



Sendo o que havia para o momento, a Concessionária solicita que sua postura diligente seja considerada pelo CODIR quando do julgamento do presente processo regulatório.

Atenciosamente,


 Katia Valverde Junqueira
 Diretora de Serviços Jurídicos



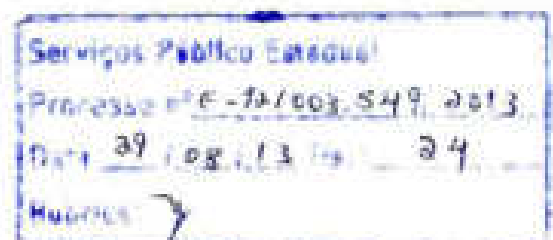
Companhia Distribuidora de Gás
 de Rio de Janeiro - CIG
 Av. Pedro II, 88 - São Cristóvão
 Cep 20.040 - 000 - Rio de Janeiro
 RJ - Brasil
 Tel: +55 21 2119-4000
www.cig.com.br

distribuição ou cópia desta mensagem está estritamente proibida. Esta comunicação é só para propósitos de informação e não deve ser considerada como uma declaração oficial do grupo gasNatural. A transmissão de e-mail não garante que o mesmo seja seguro. Consequentemente não garantimos que esta informação seja completa ou precisa. Toda a informação está sujeita a alterações sem aviso prévio. Este e-mail foi processado pelo nosso sistema de Antivirus corporativo.

This information is private and confidential and intended for the recipient only. If you are not the intended recipient of this message you are hereby notified that any review it and notify the sender immediately, dissemination, distribution or copying of this message is strictly prohibited. This communication is for information purposes only and should not be regarded as an official statement from gasNatural Group. Email transmission cannot be guaranteed to be secure. Therefore, we do not represent that this information is complete or accurate and it should not be relied upon as such. All information is subject to change without notice. This email has been scanned by our Antivirus system.

Este correo electrónico contiene información confidencial y privada y está dirigida únicamente a su destinatario. Su revisión, uso, distribución o notificación por otras personas está estrictamente prohibida. Si usted no es destinatario original (o está autorizado por el destinatario original para su recepción), por favor contacte con el emisor por medio de una respuesta via correo electrónico y borrar todas las copias de este mensaje. Este correo electrónico tiene el único propósito de informar y no debería ser considerado como una declaración oficial de la empresa. El correo electrónico via Internet no permite asegurar la confidencialidad de los mensajes que se transmiten ni su integridad o correcta recepción. Gas Natural Fenosa no asume ninguna responsabilidad por estas circunstancias.

This email may contain confidential and privileged material for the sole use of the intended recipient. Any review, use, distribution or disclosure by others is strictly prohibited. If you are not the intended recipient (or authorized to receive for the recipient), please contact the sender by reply email and delete all copies of this message. This email is for information purposes only and should not be regarded as an official statement from the company. Internet e-mail neither guarantees the confidentiality nor the integrity or proper receipt of the messages sent. Gas Natural Fenosa does not assume any liability for those circumstances.





SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

Processo: E- 12 / 003 . 597 / 2013

Data 29 / 02 / 13 às 25

Rubrica:

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

Termo de Juntada de Documentos

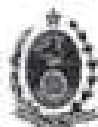
Aos 1ª dias do mês de OUTUBRO do ano de 2013, de ordem do Conselheiro - Presidente José Bismarck Vianna de Souza, juntei aos presentes autos os documentos especificados abaixo, os quais passam a constituir, respectivamente, as folhas indicadas a seguir:

DOCUMENTO	FOLHA(S)
D. JVR-E - 1956/2013	21/24

Com este fim e para constar, eu, Fabiano Santos Oliveira – Assessor Especial, lavrei o presente termo, que vai por mim assinado.

Rio de Janeiro, 1ª de OUTUBRO de 2013.

Fabiano Santos Oliveira
Assessor Especial



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

À CAENE,

De ordem superior, considerando a manifestação da Concessionária CEG às fls. 21/24, encaminho os presentes autos para análise e manifestação.

Rio de Janeiro, 17 de outubro de 2013.

Fabiano Santos Oliveira
Assessor Especial
Fabiano
Assessor Especial
Matr. 3475



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

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003/459/2013
Data 29/08 / 2013 fls. 27
Rubrica *[Assinatura]*

Rio de Janeiro, 21 de outubro de 2013.

De: CAENE
Para: CODIR/JB

O presente processo trata da ocorrência 539891, registrada na Ouvidoria desta AGENERSA.

A Concessionária enviou a DIJUR-E-1956/13, de 16/10/13, às fls. 22 e 23, em resposta ao Ofício AGENERSA/CODIR/JB N°146, de 03/10/13, apresentando sua manifestação sobre a Ocorrência N°539891. O Parecer desta CAENE está às fls. 14, do presente Processo.

A Concessionária em sua manifestação não apresentou fato relevante, que altere o Parecer desta CAENE:

" Assim houve descumprimento do Anexo II, Parte 2, Item 13-A, corte/religação- 24 horas, vistoria de instalações internas- 72 horas, além da Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, todos do Contrato de Concessão."

É nosso parecer.

Atenciosamente.

[Assinatura]
Marco Aurélio da Costa Madureira
Assessor da CAENE
Matrícula: nº 256-8

De Acordo:

[Assinatura]
Jorge Luiz Gomes Calfo
Gerente da CAENE
Matrícula nº 210-5



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

Processo: E-12/003/459/2013

Data 29/08/2013 fls. 28

Rubrica:

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

À Procuradoria da AGENERSA,

De ordem superior, remeto os presentes autos para análise e manifestação.

Rio de Janeiro, 21 de outubro de 2013.

Fabiano Santos Oliveira
Assessor Especial



Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003.549/2013

Data: 29/08/2013 Fls.: 29

Rubrica

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

Processo E-12/003.549/2013

Ao Dr. Edson Vaz Borges,

Rio de Janeiro, 23 de outubro de 2013.


Flavine Meghy Mestre Mendes

Mat. 221-2



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

Processo nº. E-12/003.549/2013

Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da
AGENERSA/Prazo de atendimento à solicitação de
Ligação de gás.

Ocorrência 539891

Parecer 291/2013- EVB- Procuradoria

Ilm^{as}. Sr. Conselheiro,

Ementa: Descumprimento ao Contrato
de Concessão por parte da
Concessionária CEG, de acordo com a
documentação disposta nos autos
administrativos. Sugestão de aplicação
de penalidade à Delegatária.

Trata os autos da ocorrência de nº. 539891, registrada na Ouvidoria da AGENERSA, pela cliente, sra. Manoela Gonçalves Cabolar, e enviada à Concessionária CEG, na data de 22/07/2013, que diz respeito à reclamação sobre a demora na ligação de gás em sua residência.

Às fls. 05/06, histórico do atendimento.

Às fls. 14, Parecer da área técnica da AGENERSA- CAENE.

Às fls. 22/23, pronunciamento da Concessionária CEG.

Às fls. 27, nova manifestação da CAENE, com a reafirmação do contido em seu parecer anterior, de fls. 14.

É o relatório. Passamos à análise e conclusão.

Após análise da documentação acostada aos autos administrativos, verificamos que a Delegatária descumpriu o disposto no Anexo II, parte 2, Item 13-A, corte/religação- 24 horas, vistoria de instalações internas- 72 horas, além da Cláusula 1ª, § 3º, ambos do Contrato de Concessão.

Registramos que a própria Concessionária dispõe o descumprimento verificado nos autos, em seu pronunciamento, que foi devidamente registrado no parecer da CAENE, de fls. 14.

"esclarecemos que a solicitação de gás ocorreu no dia 15/07/13 e o serviço foi agendado para o dia 17/07/13, porém o serviço foi criado com data incorreta. Por esse motivo, a visita não foi realizada. Em 24/07/12, cliente solicita nova visita. Devido á grande demanda a visita foi agendada para o dia 30/07/13, logo fornecimento liberado."

Embora a Concessionária CEG em seu respeitável pronunciamento tenha afirmado "que adotou todas as providências inerentes com vistas a realizar o atendimento do cliente(...)", o fez sem respeitar o disposto nas cláusulas contratuais acima referenciadas.

Na realidade, além da demora no atendimento, a Delegatária não se houve de acordo com o § 3º da Cláusula Primeira, pois não obedeceu os princípios nela dispostos.

Assim, em conformidade com a documentação presente no administrativo, entendemos ter a Delegatária descumprido o disposto no Anexo II, parte 2, Item 13-A, corte/religação- 24 horas, vistoria de instalações internas- 72 horas, além da Cláusula 1ª, § 3º, ambos do Contrato de Concessão.

É o parecer,

Rio de Janeiro, 23 de outubro de 2013

Edson Vaz Borges
Procuradoria

De acordo,

Em 25.10.2013

De acordo, *[assinatura]*

Carla Lúcia Moura Mendes
Presidente CAEN
12.10.2013



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-12/003.549/2013

Data 22/10/13 Fls.: 32

Rubrica: [assinatura]

OFÍCIO AGENERSA/CODIR/JB Nº 186

Rio de Janeiro, 07 de novembro de 2013.

Ilmo. Senhor
Bruno Armbrust
Presidente
CONCESSIONÁRIA CEG

Assunto:

Processo nº. E-12/003.549/2013 – Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA/Prazo de atendimento à solicitação de ligação de gás. Ocorrência 539891.

Prezado,

De ordem do Conselheiro José Bismarck Vianna de Souza, venho informar que os autos do processo em referência encontram-se disponíveis nesta Agência Reguladora para vista e oferecimento de razões finais, no prazo de 10 (dez) dias.

Aproveito a oportunidade para renovar os protestos de mais elevada estima e distinta consideração.

Atenciosamente,

[assinatura]
Fabiano Santos Oliveira
Assessor Especial

[Carimbo: Assessor Especial - Fabiano Santos Oliveira - Matr. 2413]

33.938.119/0002-40

Cia Distribuidora de Gás do Rio de Janeiro - CIG

RECEBIDO EM 08/11/13 AS 15:22

ASS: [assinatura]

AGENERSA - Protocolo	
ID	<u>1805</u>
Data	<u>08/11/2013</u>
Horário	<u>14:11</u>
Rubrica	<u>[assinatura]</u>

[Carimbo: Assessor Especial - Wladimir Pereira - Matr. 2492]



Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria Executiva

Serviços Público Estadual
Processo nº <u>E-12/003.549/13</u> 2013
Data <u>27/08/13</u> Fls.: <u>33</u>
Rubrica: <u>Y</u>

CI AGENERSA/SECEX Nº. 830

Rio de Janeiro, 12 de novembro de 2013.

(Basta mencionar na resposta)

De: Secretaria Executiva

Para: **GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA**

Assunto: **Cópia(s) de Processo(s).**

Sirvo-me do presente para encaminhar em prosseguimento da instrução do processo **E-12/003.549/2013**, DUUR-E-2180/2013, que solicita cópia dos autos conforme em anexo.

Assim, S.M.J., aguardamos autorização para envio do mesmo a esta SECEX para atendimento a concessionária.

Atenciosamente,

Cynthia Piz P. Pinheiro
Secretaria Executiva

Patricia Carvalho de Castro

De: Secretaria Executiva (secex@agenersa.rj.gov.br)
Enviado em: segunda-feira, 11 de novembro de 2013 18:28
Para: pcastro@agenersa.rj.gov.br
Assunto: ENC: DIJUR-E-2180/2013 - Pedido de cópias
Anexos: DIJUR-E-2180-13.pdf

Prioridade: Alta

Serviço Público Estadual
Processo nº 6-12/008.347/2013
Data 29/08/13 Fís.: 34
Rubrica: 

De: Marlim Marlon Santana dos Santos [mailto:marlim@gasnatural.com]

Enviada em: segunda-feira, 11 de novembro de 2013 16:26

Para: Secretaria Executiva

Cc: Gleizer dos Santos Rocha; Marcela Vieira Amaro; Bruna Maria Guimarães de Souza

Assunto: DIJUR-E-2180/2013 - Pedido de cópias

Prioridade: Alta

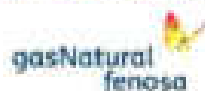
Prezados,

Vimos, por intermédio da presente, encaminhar, em anexo, a correspondência DIJUR-E-2180/2013, através da qual é solicitada a disponibilização de cópia de processos.

Informamos que essa correspondência há de ser protocolizada fisicamente na sede da AGENERSA dentro dos próximos 05 (cinco) dias, a contar da data da recepção desta, nos termos do art. 14, da Portaria AGENERSA PRESI n.º 093/2009

Atenciosamente,

Marlim
Secretaria de Serviços Jurídicos
Tel: (21) 3115-8084
Cel: (21) 8807-7632
Fax: (21) 3115-8059
marlim@gasnatural.com



Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003.549/2013
Data 29.08.13 às 13:35
Assinado por [assinatura]



Rio de Janeiro/RJ, 11 de novembro de 2013

DIJUR-E-2180/2013

À
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro - AGENERSA
Rua 13 de maio, nº. 23 – 23º Andar

NESTA

At. Sra. Cíntia Pitz P. Pinheiro
Secretária Executiva

Ref.: Ofícios/AGENERSA/JB n.º 186, 187 e 188/2013.

Assunto: Solicitação de cópia de processos.

Prezada Senhora,

Vimos, por meio desta, solicitar a V.Sª que nos seja disponibilizada cópia dos processos abaixo discriminados, com a devida urgência, tendo em vista a abertura de prazo de manifestação.

Ofício	Processo
JB n.º 186/2013	E-12/003.549/2013
JB n.º 187/2013	E-12/003.336/2013
JB n.º 188/2013	E-12/003.255/2013

Certos do atendimento ao nosso pleito, renovamos nossos protestos de elevada estima e consideração, subscrevendo-nos.

Atenciosamente,


Karla Vahrendt Jurqueira
Diretora de Serviços Jurídicos

Companhia Distribuidora de Gás
do Estado do Rio de Janeiro - CIG
Av. Pedro B. Silva - São Cristóvão
Cep 20.941 - 000 - Rio de Janeiro
RJ - Brasil
Tel.: +55 21 3110-4000
www.cig.com.br



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: E- 72/003.549/2013
Data 27/08/13 fls. 36
Rubrica: Y

Termo de Juntada de Documentos

Aos 13 dias do mês de NOVEMBRO do ano de 2013, de ordem do Conselheiro - Presidente José Bismarck Vianna de Souza, juntei aos presentes autos os documentos especificados abaixo, os quais passam a constituir, respectivamente, as folhas indicadas a seguir:

DOCUMENTO	FOLHA(S)
Di. Secex n-830	33/34
P. SUB - F. 2180/2013	35

Com este fim e para constar, eu, Fabiano Santos Oliveira – Assessor Especial, lavrei o presente termo, que vai por mim assinado.

Rio de Janeiro, 13 de NOVEMBRO de 2013.


Fabiano Santos Oliveira
Assessor Especial



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: 15-12/003.549/2013
Data 29/08/2013 fls. 37
Rubrica: *[assinatura]*

À SECEX,

De ordem superior, remeto os presentes autos para disponibilização de cópia.

Rio de Janeiro, 13 de novembro de 2013.

Fabiano S. Oliveira
Fabiano Santos Oliveira
Assessor Especial

RECEBIDO
SECEX
EM 13 / 11 / 13
HORA: 16 : 36
Renata Capalho de Castro
Assistente
ID 44411820 AGENERSA

À Assessoria Secex

Em, 14/11/13

[assinatura]
Renata Capalho de Castro
Assistente
ID 44411820 AGENERSA

Marlim Marlon Santana dos Santos

De: Microsoft Outlook
Para: Secretaria Executiva
Enviado em: segunda-feira, 11 de novembro de 2013 16:26
Assunto: Relayed: DIJUR-E-2180/2013 - Pedido de cópias

Delivery to these recipients or groups is complete, but no delivery notification was sent by the destination server:

Secretaria Executiva (sececx@agenersa-rj.gov.br)

Subject: DIJUR-E-2180/2013 - Pedido de cópias



Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria Executiva

Serviço Público
Processo nº E-12/003.549/2013
Data 27/08/2013 Fica: 39
Rubrica: p

OFÍCIO AGENERSA/SECEX nº. 560
(favor mencionar na resposta)

Rio de Janeiro, 14 de novembro de 2013.

Ilmo. Senhor
BRUNO ARMBRUST
Presidente das Concessionárias CEG e CEG RIO

Ref.: Cópia(s) de processo(s).

Senhor Presidente,

Sirvo-me do presente com base nos princípios constitucionais, de modo a que não reste cercado o direito aos princípios do Contraditório e Ampla Defesa, essenciais à regularidade do processo administrativo, para encaminhar-lhe cópia(s) de inteiro teor em arquivo(s) eletrônico(s) do(s) processo(s) regulatório(s):

E-12/003.255/2013 - fls. 01 a 32
E-12/003.549/2013 - fls. 01 a 37
E-12/003.336/2013 - fls. 01 a 236

Obs: As cópia(s) solicitada(s) serão disponibilizada(s) com a apresentação do componente (CD ou DVD) por parte do interessado.

Atenciosamente,

[Assinatura] ID 4441820
Cynthia Pittz P. Pinheiro
Secretaria Executiva

33.938.119/0002-40
Cia Distribuidora de Gás do Rio de Janeiro - CEG

RECEBIDO EM 18/11/13 AS 16:50

ASS: *[Assinatura]*

AGENERSA - Protocolo	
ID	4912
Data	14 / 11 / 2013
Horário	15 : 15
Rubrica	

[Assinatura]
Aline Pinheiro
Assistente
Mat. 24.473

AGENERSA

Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Agência Reguladora de Energia e Saneamento do Estado do Rio de Janeiro - AGENERSA
Avenida Treze de Maio, 23 - 23º andar - Centro - Rio de Janeiro / RJ - CEP: 20031-902
Tel: 21-2332-6469 - Fax: 21-2332-6439
www.agenersa.rj.gov.br - secex@agenersa.rj.gov.br



Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria Executiva

TERMO DE JUNTADA DE DOCUMENTOS

Aos dezanove dias do mês de novembro do ano de dois mil e treze, de ordem da Secretária Executiva, juntei ao presente autos os documentos especificados abaixo, os quais passam a constituir, respectivamente, às folhas indicadas a seguir:

DOCUMENTO(S) FOLHA(S)

- 1 - DIUR-E-2180/2013 e e-mail de 11/11/2013 - fls. 38 e 38 verso
- 2 - OFÍCIO AGENERSA/SECEX Nº 560 de 14 de novembro de 2013, com comprovante de disponibilização de cópia - fls. 39.

Com este fim e para constar, eu Patrícia Carvalho de Castro, Assistente - ID Funcional 44411820, lavrei o presente termo, que vai por mim assinado.

Patrícia Carvalho de Castro
Assistente
ID Funcional 44411820

DESPACHO DE 19/11/2013

Ao
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Encaminho o presente processo após a digitalização/cópia de inteiro teor dos autos conforme o despacho de fls. 37.

Cynthia Pinheiro
Secretária Executiva

Serviços Público Estadual
 Processo nº E-12/003.549/2013
 Data 27/08/13 Fls.: 41
 Rubrica 224



Rio de Janeiro/RJ, 21 de novembro de 2013.

DIJUR-E-2262/2013

Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro - AGENERSA
 Rua 13 de maio, nº. 23 – 23º Andar

NESTA

At. Sr. Marcelo Ferreira de Menezes
 Assessor de Conselheiro

Ref.: Ofício AGENERSA/CODIR/JB n.º 188, protocolizado em 08/11/2013.

Assunto: Processo E-12/003.549/2013 – Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA/Prazo de atendimento à solicitação de ligação de gás. Ocorrência 539891.

Prezado Senhor,

Em atenção ao ofício em referência, através do qual a AGENERSA asseverou o prazo de 10 (dez) dias para que a CEG, caso assim entendesse pertinente, aduzisse suas razões de defesa, seguem expostas as competentes razões da Concessionária.

Trata-se de processo regulatório instaurado em função de ocorrência sob n.º 539891, registrada na Ouvidoria da AGENERSA pela Sra. Manuela, acerca de suposta demora no atendimento pela Concessionária de pedido de religação de gás.

Enquanto ainda se buscava informações a respeito do caso no âmbito da Ouvidoria da AGENERSA, a CEG apresentou os esclarecimentos pertinentes, frisando que a cliente foi devidamente atendida em 30/07/2013.

Ao realizar a análise do caso em questão, a Procuradoria da AGENERSA concluiu que a CEG teria descumprido o prazo do Anexo II, Item 13-A do Contrato de Concessão, referente ao prazo de vistoria/religação, além da Cláusula 1ª, §3º, do mesmo Instrumento.



Id 3006
 Data 21/11/13
 Hora 16:09
 Rubrica 18

Assessoria
 Assistent
 M. 209-3

Companhia Distribuidora de Gás do Rio de Janeiro - CEG
 Av. Pedro II, 68 - 13º Andar
 Exp. 20.941 - 079
 RJ - Brasil
 Tel.: +55 21 3111 1111
 www.eg.com.br



PROT. AGENERSA 21/NOV/2013 16:09 000664

A esse respeito, a CEG novamente esclarece que adotou todas as providências inerentes com vistas a realizar o atendimento da cliente com a maior celeridade e segurança possíveis.

Sendo o que havia para o momento, a Concessionária solicita que sua postura diligente seja considerada pelo CODIR quando do julgamento do presente processo regulatório.

Atenciosamente,



Kátia Junqueira

Diretora de Serviços Jurídicos



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-11/2013-549/2013
Data 27/08/2013
Ratifica: /

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

Termo de Juntada de Documentos

Ans. 16 dias do mês de agosto de 2013, de ordem do Conselheiro - Presidente José Bismarck Vianna de Souza, juntei aos presentes autos os documentos especificados abaixo, os quais passam a constituir, respectivamente, as folhas indicadas a seguir:

DOCUMENTO	FOLHA(S)
2013-2068/2013	41/42

Com este fim e para constar, eu, Fabiano Santos Oliveira - Assessor Especial, lavrei o presente termo, que vai por mim assinado.

Rio de Janeiro, 26 de agosto de 2013.

Fabiano Santos Oliveira
Assessor Especial
Ratifica: /
Data: 27/08/2013



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANITÁRIOS BÁSICOS DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSILHEIRO JOSÉ DISSIMARCK VIANNA DE SOUZA

Processo nº: F-12/003.549/2013.
Data de autuação: 29/08/2013.
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGFNERSA/Prazo de atendimento a solicitação de ligação de gás. Ocorrência 539891.
Sessão Regulatória: 19/12/2013.

RELATÓRIO

O presente regulatório foi instaurado através da CI OUVIR N° 089, de 27 de agosto de 2013, na qual a Ouvidoria desta Agência informou a ocorrência n.º 539891, relatando demora na ligação de gás na residência da Sra. Manoela Gonçalves Cabral.

Alega a usuária que solicitou instalação de gás em seu apartamento no dia 15 de julho de 2013, a qual foi marcada inicialmente para o dia 17 subsequente. Entretanto, ninguém da Concessionária CEG apareceu.

No dia 24 de julho de 2013, reagendou o serviço para o dia 30 seguinte, quando só então o serviço foi restabelecido.

Através do Ofício AGFNERSA/SECEX nº 403, de 02 de setembro de 2013, a Concessionária CEG foi comunicada acerca da atuação do presente processo.

No dia 09 de setembro de 2013, de acordo com a Resolução do Conselho Diretor nº 390, o presente fato foi distribuído a minha Relatoria e, com o fito de resguardar o contraditório e devido processo legal, mediante Ofício AGFNERSA/COORD nº 146, foi concedido a Concessionária CEG o prazo de 10 (dez) dias para apresentar considerações que reputasse pertinentes.

Através da DIOUR-E-1956/2013, a Concessionária apenas esclareceu que "todas todas as providências tomadas com vistas a manter o atendimento da cliente com a maior celeridade e segurança possível".

Com base na documentação apresentada, a CAERN se manifestou às fls. 27, analisando detidamente o histórico da ocorrência, concluiu:

7.2



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL (200705/CH)
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
CABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ ISMIRCK VIANNA DE SOUZA

Assim houve descompressão do Anexo II, Parte 2, Item 13-A, considerando 34 horas, visitaria de instalações internas - 72 horas, além da Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, todos do Contrato de Concessão."

Instrada a se manifestar, a Procuradoria se pronunciou conclusivamente de fls. 30/31, nos seguintes termos:

10

Após análise da documentação acostada aos autos administrativos verificamos que a Delegatória denunciou o disposto no Anexo II, parte 2, item 13-2, correspondente- 34 horas, visto de instalações internas- 72 horas, além do C. 135 da 1ª. SS, ambos do Conselho de Concórdia.

Registrou-se que a própria Concavistocária dispõe o desenvolvimento verificado nos autos, em seu premissário, que foi devidamente registrado no parecer da CAPNE de fls. 14.

...

Porém a Concessionária ABC em seu respectivo planejamento tinha afirmado que adotou todas as providências necessárias com vistas a realizar o amendamento do Alôde(2), o fez sem respeitar o disposto nas cláusulas contratuais acima referenciadas.

Na realidade, além da demora na apresentação, a Delegatária não se baseou no acordo com o §3º da cláusula Primeira, pois não obedeceu os princípios nele dispostos.

Assim, em conformidade com a documentação presente no administrativo entendemos ter o Delegatário descumprido o disposto no Anexo II, parte 2, item 13-A, corte/inteligência: 74 horas, vistoria de instalações internas: 73 horas, além da Lei nº. 637 outorga do Conselho de Conciliação.

4. 10/20/1975 "

Mediante Ofício CODIR/IR n.º 186/2013, assinalo prazo de 10 (dez) dias para apresentação de razões finais da Concessionária UFF, a qual, conforme fls. 40, recebeu cópia em arquivo eletrônico do presente processo.





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 suas razões finais às fls. 41/42, a Concessionária CEG novamente esclareceu que *"adotou todas as providências inerentes com vistas a realizar o atendimento da cliente com a maior celeridade e segurança possíveis"*.

É o Relatório.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator



Processo nº.: 12/003.549/2013.

Data de autuação: 20/08/2013.

Concessionária: CEG.

Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA/Praxe de atendimento à solicitação de ligação de gás Ocorrência 539891.

Sessão Regulatória: 19/10/2013.

VOTO

O presente regulatório foi instaurado através do CUI OUVI-D N.º 689, de 27 de agosto de 2013, na qual a Ouvidoria desta Agência informou a ocorrência nº 539891, relatando demora na ligação de gás na residência da Sra. Manoela Gonçalves Cabral.

Alegou a usuária que solicitou instalação de gás em seu apartamento no dia 15 de julho de 2013, a qual fora marcada inicialmente para o dia 17 subsequente. Entretanto, ninguém da Concessionária CEG compareceu.

No dia 24 de julho de 2013, reagendou o serviço para o dia 30 seguinte, quando só então o serviço foi restabelecido.

Em resposta à AGENERSA, através da DIJUR E 1956/2013, a Concessionária apenas esclareceu que "*atende todas as providências inerentes com vistas a garantir o atendimento do cliente com o maior celeridade e agilidade possíveis*".

Em seu parecer, a Câmara de Energia - CAENE (pá. 77) apertou o descumprimento do "*Anexo II, Parte 2, Item 13-1, contratação - 24 horas: garantia de instalações internas - 72 horas, além do Anexo I, Parágrafo 3, todos do Contrato de Concessão*".

A Procuradoria às Is. 36/31, opinou pela aplicação de penalidade à Concessionária CEG, em virtude da comprovada prestação inadequada do serviço público concedido observada em relação à ocorrência em apreço.

O caso não apresenta maiores complexidades, apto a regular apreciação desta AGENERSA. Com efeito, verifica-se o descumprimento contratual por parte da Concessionária CEG na ocorrência analisada.

[Assinatura]



SECRETARIA DE ESTADO DA CATALUNHA
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANA DE SOUZA

Serviços Público Estadual
Processo nº <u>E-12.111.3-5480/2013</u>
Data <u>24/08/13</u> Fls.: <u>248</u>
<u>Rebrylla C.lli</u>
<u>CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANA DE SOUZA</u>

Da simples observação das datas trazidas aos autos pela própria Concessionária e pela usuária, não restam dúvidas acerca da demora na ligação de gás na residência da Sra. Manuela Gonçalves Cabelar.

De fato, o fornecimento de gás foi liberado apenas em 30 de julho de 2013. Também é indiscutível o lapso temporal de 15 (quinze) dias entre a disponibilização do serviço e sua solicitação, a qual, trina-se, fora realizada em 15 de julho de 2013.

É consabido que o prazo contratual para realização do serviço objeto do presente regulatório é de 24 (vinte e quatro) horas, restando totalmente desumprido (15 dias de demora) o item 13 A, parte 2 do anexo II do instrumento contratual, além da Cláusula 1ª, §3º do Contrato de Concessão.

Cansa espere o fato de ser sabido o prazo de 24 (vinte e quatro) ou 72 (setenta e duas) horas para realização do serviço e, ao agendar perante o cliente, a Concessionária já o faz para cinco dias depois, e.g., descumprindo o contrato mesmo se cumprir o agendamento, o que se revela uma incoerência.

Outrossim, o fato da usuário encontrar-se devidamente atendida no momento, não afasta a mora levada a efeito pela Concessionária.

Neste sentido, é importante pontuar que o fato de já ter o fornecimento do serviço, não faz com que o interesse público já tenha sido atingido, devendo ter a devida resposta do ente regulador, sob pena de subversão no sistema.

Idêntica reiteração do julgamento nas Sessões Regulatórias de processos que versam acerca de demora na prestação do serviço. Portanto, é, sim, um descumprimento contratual, sob pena de se esvaziar a competência desta AGENFERNA.

Destaca que não é desconsiderado o esforço da Concessionária CL 41 em mitigar os efeitos danosos de casos dessa mesma natureza, contudo, caso venha a descumprir o contrato, deverá ser penalizada.

Mais uma vez destaca que, tanto no âmbito do presente regulatório, quanto em razões finais, a Delegatária não apresentou nenhuma prova, a fim de amparar sua pretensão defensiva, o que é lamentável, pois, caso o fizesse, este Conselho Diretor disporia de elementos para cada vez mais inserir a melhor apreciação da fôlra.

Y



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMAERTYANNA DE SOUZA

Serviços Público Estadual

Processo nº 2-12/003-544/2013

Data 27/08/13 Fls.: 29

Rubrica: CSH

A regra processual em caso ordenamento valência a distribuição do ônus da prova, cabendo o ônus para a parte que alega. Porém, o laudo probatório somente aponta para o cometimento de transgressão contratual, não elidido pela CEG.

Malis uma vez reiterar que a Concessionária poderia ter produzido justamente a prova a qual alega, conquanto quedou se inerte e, ao apreciar o feito, há um conjunto probante apontando a violação do Contrato de Concessão.

Assim, detectada a demora na ligação solicitada pela usuário, bem como o descumprimento do prazo contratual mencionado, imperiosa se faz a aplicação da penalidade de multa à Concessionária CEG.

Não se deve destacar que o prazo descumprido não foi tão extenso a ponto de se ter uma severa aplicação da penalidade de multa, mas não pode ser relevado. Assim, a aplicação da penalidade em percentual mínimo, no que vem praticando esta AGERNERSA, atenderá o cumprimento da fiscalização inerente a mesma.

Deste modo, considerando o lapso temporal de descumprimento da instalação do serviço na residência da Sra. Manoela Gonçalves Cabolin, bem como o exposto acima, sugiro ao Conselho Diretor:

- Aplicar a Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,0061% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, pela demora no atendimento ao cliente, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGERNERSA/CD nº 001/2007;
- Determinar à SECEX, juntamente com a CADNE e CAPRI, a lavatura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGERNERSA/CD nº 001/2007.

É como voto.


José Bismarck Viana 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 Públicos Estadual
Processo nº <u>E-12/003.549/2013</u>
Data <u>24.12.2013</u> Vs.: <u>50.</u>
Habricao: <u>CEU</u>

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 19/06

DE 19 DE DEZEMBRO DE 2013.

Concessionária CEG. Ocorrência registrada na
Ouvidoria da AGENERSA. Prazo de atendimento à
solicitação de ligação de gás. Ocorrência 539691.

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 nº E-12/003.549/2013, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar a Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) de seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, pela demora no atendimento ao cliente, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007.

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

Art. 3º - A presente Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 19 de dezembro de 2013.


José Hymarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator


Luigi Toluado Tróisi
Conselheiro

Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro

Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-12/003-5491/2013
Data 29/08/13 fls. 51
Rubrica: *cu*

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

À SECEX,

para as devidas providências.

Rio, 19/12/2013.

Atenciosamente,

Bruna Duarte Teixeira Martins
Assessoria Especial
Bruna Duarte Teixeira Martins
Assessoria Especial
Mat.:306-1





Serviço Público Estadual
Processo nº 12/003.549/2013
Data 27/08/2013 Fls. 54
Rubrica RP

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

Proc. E 12/003.549/13

A secretaria enviou para
procurador

Em 26/03/24


Paulo Barros de Azevedo
Chefe de Gabinete
at. 313-0

RECEBIDO
SECEX

EM 16/01/14

HORA: 12:30


Carlos Roberto de Castro
Assessor de Gabinete
ID 44411000

ILUSTRÍSSIMOS SENHORES CONSELHEIROS DO CONSELHO DIRETOR DA
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO
DO RIO DE JANEIRO - AGENERSA.

RECEBIDO
PRESIDÊNCIA

Em 16/01/2014

Hora 10:59
Vera Lucia Barcellos
Assinado
Mat. 2345 AGENERSA
Assinatura / Matrícula

Processo n.º E-12/003.549/2013

COMPANHIA DISTRIBUIDORA DE GÁS DO RIO DE JANEIRO – CEG, pessoa
jurídica, com sede a Av. Pedro II, n.º 68, São Cristóvão, nesta cidade, nos autos do
Processo Regulatório em epígrafe, vem, tempestivamente, perante esse respeitável
Conselho Diretor, interpor o presente

RECURSO

contra a Deliberação AGENERSA nº 1906/2013 de 19/12/2013, pelas razões de fato e
de direito, que a seguir, em síntese e ordenadamente, passa a expor.

I – PRELIMINARMENTE

I.1 - DA TEMPESTIVIDADE DO RECURSO

O artigo 62 do Regulamento da AGENERSA, aprovado pelo Decreto
Estadual n.º 38.618/05, bem como o artigo 77 do Regimento Interno, estabelecem o
prazo de 10 (dez) dias para interposição de Recurso.

Assim, considerando-se que a Deliberação AGENERSA n.º 1906/2013
de 19 de dezembro de 2013, foi publicada no Órgão Oficial no dia 07 de janeiro de
2014, o prazo de 10 dias para interposição do Recurso iniciou-se em 08 de janeiro de
2014, uma vez que este é foi o primeiro dia útil subsequente, e terá seu término em
17 de janeiro de 2014.

AGENERSA - Protocolo	
ID	<u>0235</u>
Data	<u>15/01/2014</u>
Horário	<u>16:08</u>
Rubrica	<u>[Assinatura]</u>

Página 1 de 6



Destarte, interposto o Recurso na presente data, indiscutível a tempestividade do mesmo.

II- DO MÉRITO

II.1 - BREVE SÍNTESE DOS FATOS

O processo em referência foi instaurado em função da ocorrência 539891, aberta para tratar de reclamação de uma suposta demora de atendimento a uma solicitação de instalação de gás na residência da Sra. Manoela Gonçalves Cabolar, localizada na Rua Castro Barbosa, Nº 72, BL 02, APT. 101, Grajaú, RJ.

Segundo a cliente, tiveram agendamentos não cumpridos pelas equipes técnicas da Concessionária.

A Concessionária então esclareceu que, a solicitação de gás ocorreu no dia 15/07/2013, e o serviço agendado para o dia 17/07/2013, porém o serviço foi criado com data incorreta. Por esse motivo, a visita não foi realizada. Em 24/07/2013, cliente solicita nova visita. Devido à grande demanda, a visita foi agendada para o dia 30/07/2013, e o fornecimento liberado de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP).

Deste modo, ressaltamos que a CEG adotou todas as providências necessárias para a realização do atendimento do cliente em questão, com base nos princípios da eficiência e segurança, de modo que atendeu a solicitação da forma mais adequada possível.

Desta forma, resta claro que a Concessionária envidou todos os esforços para atender o cliente, adotando uma postura diligente, ficando evidenciado, que não houve por parte da Concessionária, cometimento de qualquer desconformidade, seja ao Contrato de Concessão ou às normas técnicas vigentes.

No caso em tela, a CEG entende que a reclamação objeto do presente processo, não justifica a aplicação de penalidade diante da pontualidade do evento em questão, e que, cabe a esta Agência verificar o descumprimento de cláusulas contratuais, que não são demonstrados por meio de casos pontuais.

Ressalta-se assim, que a Companhia está permanentemente efetuando investimentos direcionados ao desenvolvimento de suas atividades, no intuito de obter um crescimento contínuo na qualidade de todos os serviços oferecidos. E requer que seja o presente processo administrativo ARQUIVADO, por não ter sido configurado descumprimento do Instrumento Concessivo e, ainda, por exaurimento de sua finalidade, uma vez que foram adotadas todas as providências inerentes ao caso em comento.

Também é de entendimento desta Concessionária que, no máximo, poderia ser aplicada penalidade de advertência nesta ocorrência, isso porque a aplicação da penalidade de multa se configura demasiado excessiva e desproporcional.

Explica-se, a Concessionária não pode ser penalizada da mesma forma nos casos em que atende o cliente, disponibilizando gás e atendendo às suas solicitações e nos casos em que o processo é julgado sem sequer o cliente ter sido atendido, deve haver uma dosimetria que aplique a sanção, de acordo com as particularidades de cada caso.

A Concessionária também entende, inclusive, que no presente processo poderá ser aplicado o princípio da insignificância. Tal princípio é aplicado quando a conduta do agente, embora formalmente típica (subsunção do fato a norma), não atinge o bem jurídico tutelado suficientemente para que se possa concluir pela existência de irregularidade.

Esse entendimento tem sido, inclusive, aplicado pelos Tribunais, conforme se denota na jurisprudência da 6ª Turma do Superior Tribunal de Justiça (STJ), abaixo transcrita:

HC 196076 / SP
HABEAS CORPUS
2011/0021298-4
Relatoria)
Ministro OG FERNANDES (1139)

Companhia Distribuidora de Gás
do Rio de Janeiro - CEG
Av. Pedro II, 68 - São Cristóvão
Cep: 20.941 - 070 - Rio de Janeiro
RJ - Brasil
Tel: +55 21 91 13-6545
www.ceg.com.br



"HABEAS CORPUS. FURTO TENTADO. AUSÊNCIA DA TIPICIDADE MATERIAL

INEXPRESSIVA LESÃO AO BEM JURÍDICO TUTELADO.

APLICAÇÃO DO PRINCÍPIO

DA INSIGNIFICÂNCIA. POSSIBILIDADE

1. A intervenção do Direito Penal apenas se justifica quando o bem jurídico tutelado tenha sido exposto a um dano com relevante lesividade. Inocorrência de tipicidade material, mas apenas a

formal, quando a conduta não possui relevância jurídica, afastando-se, por consequência, a ingerência da tutela penal, em face do postulado da intervenção mínima. É o chamado princípio da insignificância.

2. Reconhece-se a aplicação do referido princípio quando verificadas "(a) a mínima ofensividade da conduta do agente, (b) nenhuma

periculosidade social da ação, (c) o reduzidíssimo grau de reprovabilidade do comportamento e (d) a inexpressividade da lesão jurídica provocada" (HC 84.412/SP, Ministro Celso de Mello, Supremo Tribunal Federal, DJ de 19/11/04).

3. No caso, não há como deixar de reconhecer a mínima ofensividade do comportamento da paciente, que subtraiu, de um hipermercado, um aparelho de som micro system e uma revista avaliados em R\$ 155,90 (cento e cinquenta e cinco reais e noventa centavos), posteriormente restituídos, sendo de rigor o reconhecimento da atipicidade da conduta.

4. Ordem concedida."

Outrossim, a CEG entende que em casos como este, registrado na Ouvidoria, deveria ser objeto de procedimento prévio, sem cunho sancionatório, visando, primeiramente, o atendimento do interesse do cliente.

A Concessionária entende que a ouvidoria deve e pode ser o canal de comunicação, como um órgão promotor do direito administrativo de natureza unipessoal e não contenciosa como apenas instrumento de participação.



Somente no caso da questão não ser solucionada, deveriam ser reunidos casos de reclamações semelhantes, em um único processo, para analisar, de forma global, eventuais problemas existentes quanto ao cumprimento do Contrato de Concessão, que não podem ser avaliados com base em casos pontuais.

Tal fato se justifica, pois consoante exigência dos próprios Contratos de Concessão, a Concessionária deve ser certificada pela ISO 9001. A referida certificação estipula metas de qualidades e metodologias, com padrões internacionais, e, inclusive, tais metas de qualidade não correspondem a 100%, ou seja, admitem uma margem de erro, com base no princípio da razoabilidade.

A Concessionária é certificada anualmente, o que demonstra o excelente índice de atendimento prestado a seus clientes, analisando-se o atendimento prestado de forma global e não pontualmente, como vem sendo feito por essa Agência, como no caso do procedimento em tela.

A CEG entende que essa Agência deverá considerar o cumprimento dessas metas, estabelecidas no próprio instrumento concessivo, quando do julgamento dos processos e, não tão somente, em casos pontuais, que não refletem a realidade dos atendimentos realizados pelas Concessionárias.

Assim, diante do histórico acima relatado, a CEG entende que a imposição de penalidade de multa é medida que não está pautada na busca de um benefício em prol do interesse - público.

Destarte, acreditando na avaliação criteriosa do Conselho Diretor, após todas as ponderações, requer a Concessionária que seja provido o presente Recurso, anulando-se a multa imposta na Deliberação n.º 1906/2013 de 19 de dezembro de 2013.



II - CONCLUSÃO

Ante o exposto, requer a Recorrente a esse E. Conselho Diretor que seja dado provimento ao presente Recurso, anulando-se a multa imposta na Deliberação n.º 1906/2013 de 19 de dezembro de 2013, na forma requerida ao longo deste Recurso, eis que ausentes os fundamentos que justificam sua imposição, por ser medida de extremo bom senso e Justiça.

Termos em que,
E. Deferimento.

Rio de Janeiro, 15 de Janeiro de 2014.


Kátia Valverde Junqueira
Diretora de Serviços Jurídicos


Marcela Vieira Amaro
Assistente de Assuntos Regulatórios





Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Apreciado na Sessão Regulatória de 19/12/2013, foi editada a Deliberação AGENERSA nº 1.906/13.

- às fls. 52/53, cópia da publicação da deliberação no Diário Oficial de 07/01/2014.
- foi autuado o processo E-12/003.39/2014 - formalização de aplicação de penalidade de multa em face da concessionária CEG.
- foi interposto RECURSO pela Concessionária CEG contra a Deliberação AGENERSA Nº 1906/2013.

João Carlos Alcyedo da Conceição

Assistente - ID Funcional 3216046-1

AGENERSA

Agência Reguladora de
Energia e Saneamento Básico
do Estado do Rio de Janeiro



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual

Processo: E-12/003.549/2013

Data: 29.08.2013

Publicação: 28.08.2013

RESOLUÇÃO DO CONSELHO-DIRETOR Nº 412

DE 28.01.2014.

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,

RESOLVE:

Aprovar a distribuição, por sorteio, dos processos abaixo relacionados:

PROCESSOS – RECURSOS:

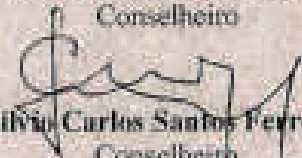
Numero do Processo	Concessionária/Assunto	Distribuído para
E-12/020.458/2012	Concessionária CEG - RECURSO contra a Deliberação AGENERSA nº 1.912/2013. Relator Luiz Eduardo Troisi.	Cos. 55
E-12/003.549/2013	Concessionária CEG - RECURSO contra a Deliberação AGENERSA nº 1.906/2013. Relator José Bismarck Vianna de Souza.	Cos. 105


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro


Silvio Carlos Santos Pereira
Conselheiro

AGENERSA

Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

TERMO DE JUNTADA DE DOCUMENTOS

Aos vinte e nove dias do mês de janeiro do ano de dois mil e quatorze, de ordem, juntei aos presentes autos o documento especificado abaixo, o qual passa a constituir, respectivamente, a folha indicada a seguir:

DOCUMENTO	FOLHAS
-----------	--------

1. Cópia da Resolução do Conselho-Diretor nº. 412 de 28/01/2014, na qual se verifica a distribuição de recurso a relatoria do Conselheiro Luigi Eduardo Troisi – fls. 62.	
---	--

Com este fim e para constar, eu, Verônica da Costa Paranhos Muniz, Assistente, lavrei o presente termo, que vai por mim assinado.


Verônica da Costa Paranhos Muniz
Assistente - ID Funcional 4424789-3

DESPACHO DA SECRETARIA EXECUTIVA

DE 29/01/2014

PROCESSO E-12/003.549/2013.

AO GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

Em atendimento aos artigos 1º e 2º da Deliberação AGENERSA nº. 1906/13, foi autuado o Processo E-12/003.39/2014, de formalização da penalidade de multa aplicada à Concessionária.

Encaminho o presente processo por distribuição de recurso.


Cinthia Pitz P. Pinheiro
Secretaria Executiva

AGENERSA

Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

DIGITALIZADO AGENE

Rubrica. PSC

data: 29/01/2014



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

A Procuradoria,

De ordem superior, encaminho os presentes autos para análise e manifestações.

Rio de Janeiro, 29 de janeiro de 2014.


Josiane P. Webber Thomaz
Assistente
Mat. 335-0



Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003.549/2013

Data: 29/08/2013 Fls.: 65

Rubrica: _____

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

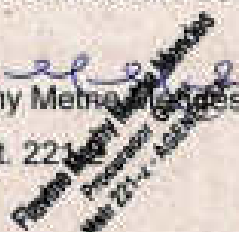
Processo E-12/003.549/2013

Ao Dr. Edson Vaz Borges,

Rio de Janeiro, 04 de fevereiro de 2014.


Flavine Meghy Metnani

Mat. 221


Procurador Geral do Estado
Mat. 221 - Assessor



Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003.549/2013

Data 29/08/13 Pág. 66

Rubrica:

Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Processo nº. E-12/003.549/2012

Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA/ Prazo de

Atendimento à solicitação de ligação de gás.

Concessionária: CEG

Parecer 68/2014- EVB-Procuradoria

Ilmº. Sr. Conselheiro,

Ementa: Aplicação de penalidade à Concessionária CEG, recorrente, de acordo com o devido processo legal e obedecendo os princípios da razoabilidade e proporcionalidade e ainda do instituto da motivação. Não aplicabilidade do princípio de insignificância. Pela manutenção *in totum* da Deliberação AGENERSA nº. 1906/2013.

Trata os autos de recurso tempestivamente impetrado em face da Deliberação AGENERSA nº. 1906/2013, sob os argumentos de que a atendeu ao cliente com base nos princípios da eficiência e segurança, que envidou esforços para atender o cliente, que a reclamação objeto deste processo não justifica a aplicação de penalidade diante da pontualidade do evento em questão, que não houve descumprimento de cláusulas contratuais que no máximo poderia ser aplicado a recorrente penalidade de

advertência, que há que se ter a dosimetria necessária para a aplicação da sanção de acordo com a particularidade de cada caso, que pode ser aplicado neste processo o princípio da insignificância, que a ouvidoria deve ser o canal de comunicação e não contenciosa, que a recorrente deve ser certificada com a ISO 9001, que seja dado provimento ao presente recurso, anulando-se a multa imposta na deliberação nº. 1906/2013, de 19 de Dezembro de 2013.

É o relatório. passamos à análise e conclusão.

Constatado nos autos o descumprimento ao instrumento concessivo, notadamente o que está disposto no Anexo II, Parte 2, item 13-A, corte/religação- 24 horas, vistoria instalações internas- 72 horas, além da Cláusula 1ª, § 3º.

A usuária solicitou instalação de gás em seu apartamento no dia 15 de julho de 2013, e o serviço só foi restabelecido no dia 30, havendo portanto o lapso temporal de 15 (quinze) dias, entre o pedido e a prestação efetiva do serviço, o que afronta o disposto no Contrato de Concessão, conforme acima assinalado.

Verificamos também, através da documentação disposta nos autos que a recorrente não obedeceu aos princípios da eficiência, qualidade e cortesia com a consumidora.

Está claro, de acordo com a documentação disposta nos autos, especialmente pelas intervenções da área técnica da AGENERSA, de que houve falha na prestação de serviço por parte da recorrente, o que aliás foi reconhecido pela própria Delegatária, pois, além de não trazer aos autos provas capazes de amparar seus argumentos, a Delegatária aquiesceu-se à admoestação contratual, representada por penalidade disposta na Deliberação guerreada, quando a mesma clamou pela substituição da penalidade de multa aplicada, por penalidade de advertência, assumindo que não se houve condizentemente com o Contrato de Concessão.

Não pode também prosperar a alegação feita pela Concessionária que esta AGENERSA carece de critérios objetivos que visem regulamentar a aplicação de penalidades em face de seus regulados.

Não é tarde lembrar que, o Contrato de Concessão em sua Cláusula Dez disciplina com clareza as penalidades aplicáveis à Concessionária CEG. Dentre elas, se insere a penalidade de multa, objeto, da Deliberação guerreada.

Em prosseguimento, através do §2º da aludida Cláusula depreende-se que a aplicação das penalidades disciplinadas fica condicionada à observância do princípio da proporcionalidade. Desse modo, serão aplicadas de acordo com a gravidade da infração¹.

Nessa linha de raciocínio, os parâmetros de aplicação de penalidades são de pleno conhecimento da Concessionária, o que torna inócua e desprovida de amparo legal a defesa apresentada.

As penalidades aplicadas à Concessionária foram praticadas de acordo com o instrumento concessivo, de forma criteriosa, observando o devido processo legal, cabendo tal prerrogativa ao Conselho Diretor da Agência Reguladora, segundo a Lei 4556/2005.

A penalidade aplicada obedeceu o princípio da motivação,

"A motivação, em regra, não exige formas específicas, podendo ser ou não concomitante com o ato, além de ser feita, muitas vezes, por órgão diverso daquele que proferiu a decisão. Frequentemente, a motivação consta de pareceres, informações, laudos, relatórios feitos por outros órgãos, sendo apenas indicados como fundamento da decisão. Neste caso, eles constituem a motivação do ato, dele sendo parte integrante." (Direito Administrativo, pg 83, 14º ed., Editora Atlas.)

E, também aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

Ademais, houve sim comprovação da culpabilidade da Concessionária, de acordo com o estabelecido nos autos.

¹ §2º. As penalidades, que guardarão proporção com a gravidade da infração, serão aplicadas mediante procedimento administrativo em que se assegure à CONCESSIONÁRIA amplo direito de defesa.

Rubrica:

Verifica-se ainda, que a recorrente não conseguiu inibir os fatos descritos no administrativo, que levaram à decretação da punição, não existindo referências substanciais para a aplicação do princípio da insignificância suscitado pela mesma.

O princípio da insignificância adotado em nosso direito penal, não é aplicável ao caso apresentado, pois o mesmo não permite vincular a insignificância de um comportamento, meramente ao resultado que seu autor obteve, como também que, em face de delitos menos graves já existem inúmeros instrumentos legais aplicáveis, a partir do que não seria necessária uma resposta excessiva ao fato, mas ao mesmo tempo não se descriminalizaria totalmente a conduta, entendendo que este, além de não estar expresso em lei, é uma construção de Direito Penal, geralmente levado em consideração nos crimes contra o patrimônio, que tem como ponto de partida a concepção de que a privação da liberdade e a restrição de direitos do indivíduo somente se justifica quando indispensável para assegurar a incolumidade de todos os bens jurídicos essenciais à sociedade em face de agressão que contenha ao menos um mínimo de lesividade. Desta feita, o foco principal desse postulado de direito penal não é a pena pecuniária, mas sim as privativas de liberdade e restritivas de direito, o que não se coaduna com o fim almejado pela concessionária recorrente.

Ademais, os princípios aplicáveis aos processos administrativos se encontram alinhados no art. 2º da Lei nº 9.784/99, dentre os quais não figura o da insignificância, tomando temerária sua aplicação por parte da Administração Pública, pela manifesta ausência de parâmetros legais o que, além de insegurança jurídica, pode gerar expectativa de impunidade, fator que certamente seria nocivo para a prestação de serviço adequado.

Para melhor compreender no que consiste o princípio da insignificância, convém lançar um olhar mais criterioso ao que o Supremo Tribunal Federal reconhece como tal:

O princípio da insignificância - que deve ser analisado em conexão com os postulados da fragmentariedade e da intervenção mínima do Estado em matéria Penal - tem o sentido de excluir ou de afastar a própria tipicidade penal, examinada na perspectiva de seu caráter material. [...]

Tal postulado - que considera necessária, na aferição do relevo material da tipicidade penal, a presença de certos vetores, tais como (a) a mínima ofensividade da conduta do agente, (b) a nenhuma periculosidade social da ação, (c) o reduzidíssimo grau de

reprovabilidade do comportamento e (d) a inexpressividade da lesão jurídica provocada - apoiou-se, em seu processo de formulação teórica, no reconhecimento de que o caráter subsidiário do sistema penal redama e impõe, em função dos próprios objetivos por ele visados, a intervenção mínima do Poder Público em matéria penal. (HC n. 92.463/RS, rel. Min. Celso de Mello, j. em 16-10-2007).

E face ao entendimento *suso*, que demonstra a falta de amparo legal, é que não se pode aplicar o princípio da Insignificância na Administração Pública.

Solidarizamos com a perspectiva da certificação pela ISO 9001 em favor da recorrente, mas não há como a AGENERSA abrir mão de suas prerrogativas legais e contratuais na fiscalização e regulação dos entes regulados, que são feitas de maneira criteriosa, dentro da legislação em vigor e obedecendo os princípios da razoabilidade, proporcionalidade e da motivação.

Em vista do exposto, entendemos que a Deliberação AGENERSA nº. 1906/2013 deva ser mantida "in totum".

N. termos,

É o parecer,

Rio de Janeiro, 04 de fevereiro de 2014

Edson Vaz Borges
Procuradoria

De acordo,
Em 10.02.2014
Sua Excelência

Fátima Magalhães Mendes
Procuradora Geral
Mec 22-1 - AGENERSA

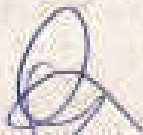


Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

À SECEX,

De ordem superior, encaminho o presente para digitalização e cópia do inteiro teor dos autos no CD em anexo. (TIF)

Rio de Janeiro, 12 de fevereiro de 2014


Carol Bastos

Assessora

ID Funcional 2054136-8



DIGITALIZADO AGENE

Assinatura: 12/02/2014 Rubrica: 20541368



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

DESPACHO DA SECRETARIA EXECUTIVA
DE 13/02/14

PROCESSO Nº. E-12/003.549/2013 - CONCESSIONÁRIA CEG. Ocorrências registradas na Ouvidoria da AGENERSA/Prazo de atendimento à solicitação de ligação de gás. Ocorrência 539891.

Ao
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

Encaminho o presente processo após a digitalização/cópia de inteiro teor dos autos conforme o despacho de fls. 71.

Cinthia Pitz P. Pinheiro
Secretária Executiva 

DIGITALIZADO AGENE

DATA: 08/02/2014
Rubrica: JZC



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Sistema Público Estadual 73
Processo nº E-12/003.549/2013
Data 29/02/2014 Fls: 43
Rubrica: 10 443 14787

OFÍCIO AGENERSA/CODIR/LT nº 45

Rio de Janeiro, 17 de fevereiro de 2014.

Ilma. Senhora
Kátia Junqueira
Diretora de Serviços Jurídicos
CONCESSIONÁRIAS CEG E CEG RIO

Referência: Processo E-12/003.549/2013 - Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA/Prazo de atendimento à solicitação de ligação de gás.

Senhora Diretora,

De ordem do Conselheiro Luigi Troisi, comunico a tramitação, nesta Agência reguladora, do processo regulatório em epígrafe, o qual se encontra a sua disposição para vista e oferecimento das RAZÕES FINAIS que forem julgadas cabíveis, dentro do prazo de 03 (três) dias, conforme §2º do art. 49 do Regimento Interno da AGENERSA.

Encaminho cópia integral do processo por meio do CD anexo ao presente.

Atenciosamente,


Josiane P. Webber Thomaz
Assistente
Matrícula 335-0

33.938.119/0002-40

Ca Distribuidora de Gás do Rio de Janeiro - CIG

Id. Funcionário	AGENERSA - Protocolo
ID	0427
Data	17/02/2014
Horário	16:30
Rubrica	Aline Ribeiro Moreira Assistente 75943

RECEBIDO EM 17/02/14 AS 14:50

ASS: João S. M.

AGENERSA

Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro - AGENERSA
Avenida Treze de Maio, 23 - 23º andar - Centro - Rio de Janeiro / RJ - CEP: 20031-902
Tel: 21-2332-6469 - Fax: 21-2332-6499
www.agenersa.rj.gov.br - secex@agenersa.rj.gov.br

AGENERSA	PROJ
Documento Gerador	INFORMATIZADO/DIGITALIZADO
Data e Rubrica	05/03/2014 14:14



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

TERMO DE JUNTADA DE DOCUMENTOS

Aos Vinte e seis dias do mês de Fevereiro do ano de dois mil e quatorze, de ordem, juntei aos presentes autos os documentos especificados abaixo, os quais passam a constituir, respectivamente, às folhas indicadas a seguir:

DOCUMENTO(S) FOLHA(S)

1-DJUR-E-393/2014Fls:75/76

Com este fim e para constar, eu Josiane P. Webber Thomaz Assistente, lavrei o presente termo, que vai por mim assinado.

JOSIANE P. WEBBER THOMAZ

Assistente

ID Funcional : 44314787

Rio de Janeiro/RJ, 20 de fevereiro de 2014.

DIJUR-E- 393/2014

A

Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro - AGENERSA
Rua 13 de maio, nº. 23 – 23º Andar

NESTA

A/C.: Sra. Josiane P. Webber Thomaz
Assistente

Ref.: OFÍCIO AGENERSA/CODIR/LT nº45 de 17 de fevereiro de 2014.

Assunto: Processo E-12/003.549/2013 - Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA/Prazo de atendimento à solicitação de ligação de gás.

Prezada Senhora,

Através do Ofício em referência, a AGENERSA solicitou que as Concessionárias CEG se manifestasse acerca do Parecer de lavra de seu órgão Procurador, fls. 66- 70, no prazo de 03 (três) dias. Assim, seguem expostas as reiteradas razões finais de recurso.

Verifica-se que a instauração do presente processo ocorreu com a finalidade de ser apurada eventual responsabilidade da CEG face da reclamação registrada na Ouvidoria da AGENERSA, sob n.º 539891, onde a Sra. Manoela Gonçalves Cabolar, relata que teria solicitado instalação de gás à Concessionária para a sua residência, entretanto teria havido uma demora no atendimento. A Concessionária, instada a se manifestar, esclareceu que a ligação de gás ocorreu em 30/07/2013, de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP).

Em função da reclamação anteriormente mencionada, a AGENERSA proferiu a Deliberação 1906/2013 de 19 de dezembro de 2013, objeto do aludido Recurso Administrativo interposto pela Concessionária.

AGENERSA - Protocolo	
ID	0824
Data	20.02.14
Horário	16:35
Rubrica	

Assistente
Mat. 245-3



Em parecer, acostado aos autos conforme acima exposto, a Procuradoria da AGENERSA opina pelo não provimento ao Recurso e, consequentemente, pela manutenção "in totum" da penalidade de multa aplicada por meio da guerreada Deliberação.

Dessa maneira, a Concessionária reitera seus argumentos constantes do Recurso em face da Deliberação em comento, a fim de que, por todo o aduzido nos autos, não deve subsistir a penalidade aplicada, especialmente no quantum em que foi dimensionada.

Dessa forma CEG entende e espera que seja revista e que sejam acolhidos seus argumentos a fim de consubstanciarem a reforma da Decisão guerreada, com a conseqüente anulação da multa aplicada na Deliberação 1906/2013.

Certos do atendimento do nosso pleito, renovamos nossos protestos de elevada estima e consideração, subscrevemo-nos.

Atenciosamente,


Kátia Junqueira
Diretora de Serviços Jurídicos



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-12/003.549/2013
Data de autuação: 29/08/2013
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA/Prazo de atendimento à solicitação de ligação de gás. Ocorrência 539891.
Sessão Regulatória: 25/02/2014

RELATÓRIO

Trata o presente de recurso interposto contra a Deliberação AGENERSA 1906/2013¹, que aplicou à Concessionária CEG penalidade de multa², tendo em vista o disposto na Ocorrência nº. 533891 que relata demora no atendimento à solicitação de fornecimento de gás na residência da usuária Manoela Gonçalves Cabolar.

Consta, às fls. 55/60, Recurso por meio do qual a Concessionária, preliminarmente, aponta a tempestividade da peça de inconformismo³ e, no mérito, repete as justificativas apresentadas ao longo do processo para a demora no atendimento à usuária; afirma ter atuado em observância aos Princípios da Eficiência e Segurança; sustenta a pontualidade da hipótese tratada nos presentes

¹ DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1906 DE 19 DE DEZEMBRO DE 2013. CONCESSIONÁRIA CEG – OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA/PRazo DE ATENDIMENTO À SOLICITAÇÃO DE LIGAÇÃO DE GÁS. OCORRÊNCIA 539891. 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-12/003.549/2013, por unanimidade, **DELIBERA**:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, pela demora no atendimento ao cliente, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

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

Art. 3º - A presente deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 19 de dezembro de 2013.

José Bonmarck V. de Souza – Conselheiro-Presidente-Relator; Luigi Eduardo Troisi – Conselheiro; Silvio Carlos Santos Ferreira – Conselheiro; Maacyr Almeida Fonseca – Conselheiro; Roosevelt Brasil Fonseca – Conselheiro.

² No importe de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do faturamento da Concessionária, nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração.

³ Tendo em vista a data de publicação da Deliberação AGENERSA/CD nº. 1906/2013 no Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro, ocorrida em 07/01/2014.



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

autos; ressalta que "(...) está permanentemente efetuando investimentos direcionados ao desenvolvimento de suas atividades, no intuito de obter um crescimento contínuo na qualidade de todos os serviços oferecidos"; defende a possibilidade de aplicação do Princípio da Insignificância⁴; repisa que "Somente no caso da questão não ser solucionada, deveriam ser reunidos casos de reclamações semelhantes, em um único processo, para analisar, de forma global, eventuais problemas existentes quanto ao cumprimento do Contrato de Concessão (...)"; ressalta sua certificação ISO 9001; e conclui requerendo o provimento do Recurso, com a anulação da multa imposta pela Deliberação AGENERSA/CD nº. 1906/2013.

Em 28/01/2012, o presente Recurso foi sorteado à minha Relatoria, conforme Resolução do Conselho-Diretor nº. 412/2014⁵, sendo o feito encaminhado ao meu Gabinete em 29/01/2014.

Mediante despacho de minha Assessoria⁶, os autos são encaminhados à Procuradoria desta Agência, que apresenta Parecer⁷ pelo qual, após breve relato dos fatos, aponta a tempestividade da peça recursal apresentada; sinaliza a inobservância, por parte da Recorrente, dos Princípios da Eficiência, Qualidade e Cortesia; sustenta a existência de provas irrefutáveis nos autos, indicativas do descumprimento contratual praticado pela Concessionária e que tal descumprimento é por ela reconhecido, quando defende a aplicação de penalidade de advertência e não de multa; defende que a penalidade guerreada encontra amparo no Contrato de Concessão e foi aplicada em consonância aos Princípios da Motivação, Razoabilidade e Proporcionalidade; destaca a inaplicabilidade do Princípio da Insignificância ao presente processo, por se tratar de construção doutrinária aplicável a matéria diversa da tratada nos autos; e relembra que os princípios aplicados aos processos administrativos estão elencados na Lei nº. 9748/1999; razões pelas quais opina pela manutenção da Deliberação recorrida.

⁴ Fundamentada em jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça (HC 196076/SP), colacionada ao Recurso.

⁵ Fls. 62.

⁶ Fls. 64.

⁷ De 04/02/2012, fls. 66/70.



Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003.549/2013

Data 29/08/13 Fis. 79

Rubrica: Q

ID 20541368

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

Na data de 17/02/2014, a Assessoria de meu Gabinete encaminha à Concessionária[§] cópia do presente processo e assina o prazo de 03 (três) dias para a apresentação de Razões Finais.

É o relatório.


Luigi Troisi

Conselheiro-Relator

[§] Mediante o Ofício de fls. 73.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003.549/2013

Data 29/08/13 Fls.: 80

Rubrica: Q

ID 20541367

Processo nº: E-12/003.549/2013
Data de autuação: 29/08/2013
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA/Prazo de atendimento à solicitação de ligação de gás. Ocorrência 539891.
Sessão Regulatória: 25/02/2014

VOTO

Trata-se de apreciar o Recurso interposto tempestivamente¹ pela Concessionária CEG em face da Deliberação AGENERSA nº. 1906/2013², através da qual este Conselho-Diretor aplicou-lhe penalidade de multa, em razão do descumprimento dos prazos previstos no Anexo II, Parte 2, item 13-A, do Contrato de Concessão, decorrente da demora no atendimento da solicitação de instalação de gás na residência da usuária Manoela Gonçalves Cabolar (ocorrência nº. 539891).

Inicialmente, registro que, na data de 20/02/2014, a Concessionária protocoliza nesta Agência a carta DUUR-E-393/2014, pela qual "(...) reitera seus argumentos constantes do

¹ Protocolizado nesta AGENERSA em 15/01/2014, observou o prazo de 10 (dez) dias estabelecido no art. 77 do respectivo Regimento Interno - conforme consta na fls. 32/33, a Deliberação AGENERSA nº. 1906/2013 foi publicada na Imprensa Oficial em 07/01/2014, de maneira que o prazo para protocolização do Recurso ora apreciado encerrou em 17/01/2014.

² DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1906 DE 19 DE DEZEMBRO DE 2013. CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA/PAZO DE ATENDIMENTO À SOLICITAÇÃO DE LIGAÇÃO DE GÁS. OCORRÊNCIA 539891. 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-12/003.549/2013, por unanimidade, DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, pela demora no atendimento ao cliente, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

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

Art. 3º - A presente deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 19 de dezembro de 2013.

José Bismarck V. de Souza - Conselheiro-Presidente-Relator; Luigi Eduardo Troisi - Conselheiro; Silvio Carlos Santos Ferreira - Conselheiro; Moacyr Almeida Fonseca - Conselheiro; Roosevelt Brasil Fonseca - Conselheiro.



Recurso em face da Deliberação em comento, a fim de que, por todo o aduzido nos autos, não deve subsistir a penalidade aplicada, especialmente no quantum em que foi dimensionada”.

No Recurso ora em análise, a Concessionária alega, em síntese, que (i) a demora no atendimento ao cliente se deu em razão de equívoco sistêmico e grande demanda da empresa; (ii) a Concessionária atuou em sintonia com os Princípios da Segurança e Eficiência; (iii) deve ser aplicado o Princípio da Insignificância; (iv) a análise dos fatos narrados no presente processo deveria ocorrer de forma global e não pontual, ressaltando, para tanto, a sua certificação ISO 9001.

Passo, então, à análise das razões recursais.

No que concerne à justificativa apresentada para a demora no atendimento à usuária, vale salientar que tais afirmações já bastariam para embasar a penalidade aplicada, visto que a própria Concessionária informa que o serviço somente foi realizado 15 (quinze) dias após a solicitação, sem maiores explicações, conforme se verifica abaixo:

“A Concessionária esclareceu que, a solicitação de gás ocorreu no dia 13/07/2013, e o serviço agendado para o dia 17/07/2013, porém o serviço foi criado na data incorreta. Por esse motivo, a visita não foi realizada. Em 24/07/2013, cliente solicita nova visita. Devido à grande demanda, a visita foi agendada para o dia 30/07/2013, e o fornecimento liberado de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP)”.

A alegação de falha sistêmica (criação do serviço em data incorreta) revela o despreparo da empresa em atender às solicitações dos usuários, fato que, por si só, já demonstraria o descumprimento do comando emanado na Cláusula Quarta, *caput*, do Contrato de Concessão².

² “Cláusula Quarta – A CONCESSIONÁRIA obriga-se a prestar o serviço adequado, visando sempre expandi-lo, acompanhando o desenvolvimento tecnológico mundial, mantendo-se permanentemente atualizada e obrigando-se, ainda, a utilizar equipamentos,

[assinatura]



No mesmo sentido, revela-se temerária a alegação de "grande demanda" para justificar a demora no atendimento à solicitação elaborada, sendo necessário citar o mesmo comando normativo acima disposto, que obriga a Delegatária 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" (grifos nossos).

Assim, mesmo diante de um eventual aumento de demanda⁴, a Concessionária deveria manter equipes suficientes para atendimento de todas as solicitações recebidas dentro dos prazos pactuados, de forma a prestar o serviço com eficiência, procedimento que não lhe é facultativo, mas obrigatório, conforme expressamente previsto no Contrato de Concessão.

Outrossim, como bem salientado no Voto condutor da Deliberação ora recorrida, o simples agendamento do serviço (independente das falhas sistêmicas informadas) para 02 (dois) dias após o contato da usuária, já demonstraria cabalmente o descumprimento do Instrumento Concessivo.

Assim diante da inobservância do prazo previsto no Anexo II, Parte 2, Item 13-A (corte/religação em instalações existentes, 24 horas), inafastável a responsabilidade da CEG, sendo devida a penalidade aplicada.

As considerações acima esposadas se prestam, igualmente, a rebater o segundo ponto ventilado pela Concessionária em sua peça de inconformismo, que é a alegação observância

instalações e métodos operativos que garantam os melhores níveis de segurança, qualidade, continuidade e confiabilidade do serviço, bem como mantendo recursos humanos adequadamente habilitados" (grifos nossos).

⁴ Não comprovada nos autos.



aos Princípios da Eficiência e Segurança, sobre o qual não tecerei maiores comentários, sob pena de ser repetitivo.

No que se refere à tentativa de aplicação do Princípio da Insignificância à hipótese em tela, repiso o entendimento por mim firmado no Voto proferido nos autos do processo regulatório nº. E-12/003.127/2013 - que acaba de ser julgado por este Conselho-Diretor -, no sentido de sua inaplicabilidade.

A respeito do entendimento da Concessionária de que seja feita análise global e não pontual das ocorrências, relembro à Concessionária que a Lei Estadual nº. 4556/2005 determina, expressamente, no art. 2º, *caput*³ e art. 4º, inciso I⁴, as atribuições desta AGENERSA, dentre as quais estão a de fiscalizar e exigir o cumprimento do Contrato de Concessão, em notório exercício do poder regulatório.

Vale ressaltar que a Deliberação AGENERSA/CD nº. 1.796/2013, editada no processo regulatório nº. E-12/020.522/2012 (3ª Revisão Quinquenal de Tarifas da Concessionária CEG), em seu artigo 10, determinou a abertura de processo no qual serão estabelecidas as "*metas de qualidade nos serviços aos usuários/prazos de atendimento previstos no Contrato de Concessão*". A citada deliberação é objeto de recurso, ainda não julgado por essa Agência Reguladora.

Assim, após o esgotamento das instâncias recursais, a matéria será tratada em processo específico.

³ "Art. 2º - A AGENERSA tem por finalidade exercer o poder regulatório, acompanhando, controlando e fiscalizando as concessões e permissões de serviços públicos concedidos;

⁴ "Art. 4º - Compete à AGENERSA, no âmbito de suas atribuições e responsabilidades, observadas as disposições legais e pactuais pertinentes:

I - zelar pelo fiel cumprimento da legislação e dos contratos de concessão ou permissão de serviços públicos relativos à esfera de suas funções;"



Proseguindo, quanto à alegação da Concessionária de que vêm obtendo a certificação ISO 9001, registre-se que, de fato, tal certificação representa um reconhecimento importante da atuação da Delegatária, mas não inibe o exercício das atividades desta AGENERSA, definidas por lei. Em outras palavras, a citada certificação não serve de salvo-conduto para que a Concessionária deixe de observar os prazos contratualmente pactuados.

Assim sendo, e por todas as razões acima esposadas, não merece qualquer reparo a Deliberação AGENERSA/CD nº. 1906/2013.

Pelo exposto, sugiro ao Conselho Diretor:

- Conhecer do Recurso em face da Deliberação AGENERSA nº 1906 de 19/12/2013, porque tempestivo, para no mérito, negar-lhe provimento.

É o voto.

[Assinatura]
Luigi Troisi
Conselheiro Relator



Governo do Estado do Rio de Janeiro
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-12/003.549/2013

Data 29/02/13 Fls.: 85

Rubrica: [assinatura] D 20541368

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1967
DE 25 DE FEVEREIRO DE 2014**

**CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA REGISTRADA NA
OUVIDORIA DA AGENERSA/PRAZO DE ATENDIMENTO À
SOLICITAÇÃO DE LIGAÇÃO DE GÁS. OCORRÊNCIA 539891.**

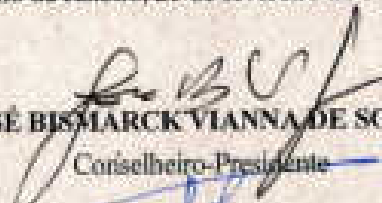
O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº E-12/003.549/2013, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Conhecer do Recurso em face da Deliberação AGENERSA/CD nº. 1906, de 19/12/2013, porque tempestivo, para no mérito, negar-lhe provimento.

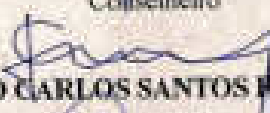
Art. 2º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 25 de fevereiro de 2014


JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA
Conselheiro-Presidente


LUIGI TROISI
Conselheiro-Relator


ROOSEVELT BRASIL FONSECA
Conselheiro


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
Conselheiro


MOACYR ALMEIDA FONSECA
Conselheiro



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básica do Estado do Rio de Janeiro

À SECEX,

Encaminho o presente processo, de ordem superior, para cumprimento de Deliberação acostada à fl 85 do mesmo.

Informo que as Deliberações já se encontram disponibilizadas na pasta "Temp".

Rio de Janeiro, 26 de fevereiro de 2014


Carol Bastos Reis
Assessora
Mat. 334-3
ID 20541368

