



serviço Público Estadual  
Processo n.º E-12/003.650/2013  
Data 28/10/13  
Rubrica: Releu ID 4.345648

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 n.º:** E-12/003.650/2013  
**Autuação:** 28/10/2013  
**Concessionária:** CEG  
**Assunto:** Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA/  
Inobservância na prestação de serviço. Ocorrência 540598.  
**Sessão Regulatória:** 27 de março de 2014

## RELATÓRIO

O presente Processo Regulatório foi iniciado através da CI OUVID N.º. 132, de 24/10/13, que trata da ocorrência de n.º.540598 e tem por finalidade avaliar a reclamação da cliente da Concessionária CEG.

Na mesma comunicação interna, a Ouvidoria desta Agência solicita "(...) as devidas providências com relação à ocorrência n.º 540598, registrada nesta Ouvidoria e enviada à CEG em 15/08/2013 para tratar de reclamação da Sra. Gisele Vilardi Torres. (...) A reclamação foi respondida em 10/09/2013, porém, por um erro da CEG, com um outro número de ocorrência e de cliente, e, por esta razão, ficou constando em nosso sistema como não respondida após 30 dias, em descumprimento à instrução Normativa CODIR n.º19, de 16 de Maio de 2011".

Conclui que "(...) Assim, somente em 07/10/2013, foi esclarecido o engano, quando pude contatar a cliente para confirmar se o problema tinha sido devidamente solucionado".

Pela Resolução do Conselho-Diretor N.º. 401, de 12/11/13, conforme sorteio em Reunião Interna, o processo foi distribuído para a minha relatoria e encaminhado ao meu gabinete.

Em 22/11/13 o processo foi enviado à CAENE, por intermédio de minha assessoria, solicitando seu pronunciamento.

Expedido Ofício CAENE n.º 198/13, de 27/11/13, à Concessionária, solicitando cópia de todas as ordens de serviço produzidas para o atendimento das solicitações da cliente e uma breve descrição da ocorrência, destacando se houve rompimento do lacre de segurança e a recolocação de um novo.

Às fls. 20/28, foi acostada ao processo a correspondência DIJUR-E-2354/13, de 04/12/13, da Concessionária, em resposta ao ofício CAENE n.º. 198/13, esclarecendo conforme o cronograma abaixo:

**"(...) Ocorrência: 540598**

Cliente: 7586081 - GIZELLE VILLARDI TORRES

Informamos que, de acordo com o registrado no sistema da Concessionária, na visita realizada pela Emergência da companhia no dia 16/7/2013, por solicitação da Sra. Gizelle, foi identificado escapamento maior que 5 litros/hora. (...) Esclarecemos que o fornecimento neste dia foi fechado por medida de segurança e o responsável no local assinou o termo de responsabilidade, Sra. Gizelle (vide abaixo).

(...) Em 17/7/2013, atendimento 2-456073157, cliente fez contato para esclarecimentos gerais sobre o escapamento e ficou de retornar com o número e cor do lacre. (...)



Serviço Público Estadual  
Processo n.º E-12/003.650/2013  
Data 28/10/13 9h 44  
Subj.: Reclamação ID 4345648

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

Esclarecemos que a 1ª solicitação de religação por inexistência de escapamento foi no dia 15/8/2013 e foram realizadas 3 tentativas para liberarmos o fornecimento, conforme abaixo:

- 16/8/2013 — Serviço não realizado, ramificação com escapamento serviço acompanhado pelo Sr. Renato;
- 21/8/2013 - Serviço não realizado, ramificação com escapamento;
- 29/8/2013 — Fornecimento liberado de acordo com o RIP (Regulamento de Instalações Prediais)".

Por fim, conclui que "(...) A concessionária apresenta documentos que comprovam seus procedimentos. Diante do exposto, a Concessionária solicita o arquivamento do caso".

Às fls.14/18, a Procuradoria desta Agência ofereceu seu parecer registrando que a "(...) Do ponto de vista técnico-científico não observei qualquer tipo de não conformidade. A Concessionária adotou as medidas necessárias e manteve o fornecimento de GN cortado até o ponto de vazamento no imóvel fosse eliminado pelo proprietário".

Remetidos os autos à Ouvidoria desta Agência, em 07/01/14, para que essa serventia contate a cliente para obter informações a respeito da existência de alguma pendência resultante da sua reclamação e se a mesma encontra-se satisfeita com os serviços prestados pela Concessionária.

Às fls. 30, a Ouvidoria desta Agência despachou nos autos, registrando que confirmou junto á cliente que sua solicitação foi atendida, sem pendências.

Em 17/01/14 o processo foi enviado à Procuradoria, por intermédio de minha assessoria, solicitando seu pronunciamento. A Procuradoria remeteu a CAENE solicitando o período que sucedeu a regularização das pendências apuradas pela Concessionária CEG.

A Câmara Técnica de Energia desta Agência, em seu parecer, informou que:

"(...) Não houve pedido de fornecimento de gás por parte da Reclamante.

"(...) A Reclamante acionou a CEG, por vazamento.

"(...) A Emergência da Concessionária lacrou o fornecimento de gás por medida de segurança e só o liberou após a Reclamante ter eliminado as falhas que produziram o vazamento em tela".

Às fls.37/38, a Procuradoria desta Agência ofereceu seu parecer registrando que "(...) A CAENE, Órgão Técnico da AGENERSA, observa em seu despacho que não houve qualquer tipo de não conformidade. (...) Porém, no nosso entender, crucial a declaração através de e-mail da usuária, (...) confirmando, apesar da crítica feita à AGENERSA, que sua solicitação foi atendida, sem mais pendências.(...) Portanto, baseando-nos na documentação dos autos, entendemos que a Concessionária CEG não cometeu irregularidades".

Às fls. 41/42, foi acostada ao presente processo a correspondência da Concessionária CEG, em resposta ao ofício AGENERSA/MF nº. 27/14, ratificando todas as considerações empossadas no presente processo.

É o relatório.

**Moacyr Almeida Fonseca**  
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

Serviço Público Estadual  
Processo nº E-12/003.650/2013  
Data 28/10/13 95  
Rubrica Ruyfon 1D4345648

**Processo nº.:** E-12/003.650/2013  
**Autuação:** 28/10/2013  
**Concessionária:** CEG  
**Assunto:** Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA/  
Inobservância na prestação de serviço. Ocorrência 540598.  
**Sessão Regulatória:** 27 de março de 2014

### VOTO

Trata-se de Processo Regulatório iniciado em razão da ocorrência de nº. 540598, registrada na Ouvidoria da AGENERSA, em 15/08/13, e tem por finalidade avaliar a reclamação da cliente da Concessionária CEG.

Na comunicação interna, a Ouvidoria desta Agência informa que "(...) A reclamação foi respondida em 10/09/2013, porém, por um erro da CEG, com um outro número de ocorrência e de cliente, e, por esta razão, ficou constando em nosso sistema como não respondida após 30 dias, em descumprimento à instrução Normativa CODIR nº19, de 16 de Maio de 2011". Conclui que "(...) Assim, somente em 07/10/2013, foi esclarecido o engano, quando pude contatar a cliente para confirmar se o problema tinha sido devidamente solucionado".

Segundo entendi do histórico de atendimento, a cliente reclama da suspensão no fornecimento de gás, com a sua devida ciência, em razão do vazamento detectado pela Concessionária. Ao realizar os reparos com empresa particular, a Concessionária na 3ª tentativa de liberar o fornecimento, apenas, conseguiu lograr êxito em 29/08/13, por estarem os reparos de acordo com o Regulamento de Instalações Prediais.

A CAENE registrou, em seu parecer, não ter observado qualquer tipo de irregularidade e que a Concessionária adotou as medidas necessárias e manteve o fornecimento de GN cortado até que o ponto de vazamento no imóvel fosse eliminado pelo proprietário. Argumentação também seguida pela Procuradoria.

A Ouvidoria desta Agência, atendendo à minha assessoria, confirmou com a cliente a resolução da ocorrência sem pendências.

Frise-se que o ponto que me chamou atenção foi o erro da Concessionária em responder a nossa Ouvidoria com informações a respeito de ocorrência diversa daqui tratada, o que acabou extrapolando os prazos constantes na Instrução Normativa CODIR nº19/11, assim, entendo cabível adverti-la por este fato.



serviço Público Estadual  
Processo nº E-12/003.650/2013  
Data 28/10/13 nº 46  
Rubrica: Reunior ID 4345648

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

Pelos motivos acima elencados e, atento a todas as informações e posicionamentos de nossos órgãos técnicos, aos quais me filio, proponho ao Conselho-Diretor:

I - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 19, IV, da Instrução Normativa nº. 001/2007, devido ao equívoco ocorrido para resposta da Ouvidoria desta Agência.

II - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Energia (CAENE), a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

É o voto.

**Moacyr Almeida Fonseca**  
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

**AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
ATO DO CONSELHO DIRETOR**

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº  
DE 27 DE MARÇO DE 2014.**

**CONCESSIONÁRIA CEG – OCORRÊNCIA REGISTRADA  
NA OUVIDORIA DA AGENERSA/ INOBSERVÂNCIA NA  
PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. OCORRÊNCIA Nº 540598.**

**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-12/003.650/2013, por unanimidade,

**DELIBERA:**

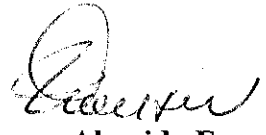
**Art.1º** - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 19, IV, da Instrução Normativa nº. 001/2007, devido ao equívoco ocorrido para resposta da Ouvidoria desta Agência.

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

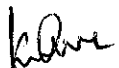
**Art.3º** - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.


Rio de Janeiro, 27 de março de 2014.

  
**José Bismarck Vianna de Souza**  
Conselheiro-Presidente

  
**Moacyr Almeida Fonseca**  
Conselheiro-Relator

  
**Luigi Eduardo Troisi**  
Conselheiro

  
**Roosevelt Brasil Fonseca**  
Conselheiro

  
**Silvio Carlos Santos Ferreira**  
Conselheiro