



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-12/003/288/2014
Autuação:	14/04/2014
Concessionária:	CEG
Assunto:	OCORRÊNCIA 544745 - CONCESSIONÁRIA CEG.
Sessão Regulatória:	27 de Novembro de 2014

RELATÓRIO

O presente processo foi iniciado em razão da CI AGENERSA/OUVID N°. 093/2014.

Na citada correspondência interna a Ouvidoria requereu à SECEX orientações de como proceder em relação à ocorrência nº. 544745, instaurada em 27/02/2014 "(...) para tratar de reclamação do Sr. Vinicius de Castro (...) sobre o corte indevido de seu fornecimento de gás (sem aviso prévio) e também sobre a demora no atendimento a uma solicitação de 2ª via de sua fatura."¹

A Ouvidoria registrou, ainda, que no mesmo dia da abertura da reclamação a CEG respondeu no seguinte sentido:

"(...) Informamos que o corte no fornecimento de gás ocorreu por não ter sido localizado o pagamento da fatura do mês 12/13, vencida em 17/12. Antes de interromper o fornecimento, a CEG alerta

¹ A citada reclamação inicia-se em 27/02/2014, com o seguinte registro: "Cliente reclama que não consegue a segunda via da fatura da conta do mês de dezembro de 2013. Reclama que a Ceg cortou o gás de sua residência no dia 25/02/2014, sem aviso prévio. Verificou que havia um débito do mês de dezembro de 2013, cujo cliente não sabe se está correto, já que a conta é debitada em débito automático e deveria ter sido descontado o valor diretamente. Entrou em contato hoje, 27/02/2014, com a concessionária para solicitar a segunda via da fatura, porém foi informado que o prazo para o envio da segunda via é de até 3 dias, sendo que cliente necessitava do boleto hoje mesmo, pois não pode ficar tanto tempo sem o gás, devido ter um recém-nascido em casa. Cliente reclama da demora na concessão do boleto e deseja registrar a reclamação da falha do atendimento da Ceg. Solicita providências urgentes."



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-12/003-288/2014

Data 14 / 04 / 2014 Fls.: 46

Rubrica: [assinatura] nº. 4414789-9

*através de notificação de débito informado na fatura de gás e também por meio da notificação de ordem de corte. Conforme as Condições Gerais de Fornecimento de Gás Canalizado: O fornecimento de gás poderá ser suspenso mediante inadimplemento do consumidor na contraprestação devida à CONCESSIONÁRIA, se ele, notificado por escrito, não efetuar em cinco dias o pagamento devido. De acordo com o setor responsável, o aviso de corte foi entregue no dia 16/1/14. Esclarecemos que a fatura do mês 12/13 (anexo) não está em débito automático, por essa razão a mesma deverá ser paga diretamente na boca do caixa. Solicitamos que o Senhor nos envie o comprovante de pagamento através do e-mail ouvidoria@gasnatural.com ou apresente em uma de nossas agências de atendimento presencial para que possamos solicitar o serviço de religação."*²

Em prosseguimento, o Órgão Ouvidor aduziu que na mesma data enviou SNS à CEG requerendo que a Concessionária informasse qual o procedimento adotado "(...) *para os clientes que solicitam, pelo 0800, o envio da 2ª via da fatura por email, seu código de barras via telefone, ou ainda sua emissão através do site*", além de esclarecer o informado pelo cliente, conforme abaixo:

'Prezado(a) Ouvidor(a), Se a senhora tivesse atenta ao meu caso, teria percebido que o motivo de minha indignação não é o fato de ter tido o corte, até porque eu não tinha certeza se tinha pago (também não recebi nenhuma notificação de corte, mas...). A questão aqui foi que houve uma falha na prestação de serviço de vocês, pois o meio disponibilizado para emissão da segunda via do boleto estava com problemas conforme informado pela funcionária Maura (prot: 2494327139). Agravante a indiferença do seu atendimento onde, praticamente implorei por ajuda, os processos de TI de CEG são totalmente incompatíveis com qualquer empresa do séc XXI. Eu

² Grifos como no original.



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-12/003-288/2014
Data 14 / 04 / 2014 Hora 47
Assinado digitalmente por [assinatura]

queria pagar a conta, mas as únicas soluções dadas foram envio de carta e ida a um posto de atendimento. Em pleno século XXI, uma empresa alegar que não tem capacidade técnica de fornecer um código de barras por email, SMS ou até mesmo via telefone é absolutamente inconcebível. Eu não posso sair no meio do expediente de trabalho (...) muito menos posso esperar três dias úteis para receber minha conta porque vocês ainda usam fax, telegrafo, bip e pombo correio para se comunicar com o mundo. Senhor(a) ouvidor(a), você acha razoável a situação que me foi imposta? Vocês trabalham com um serviço essencial, minha esposa está sozinha com um bebê de 9 meses em casa sem poder fazer comida. Posso esperar 3 dias úteis? Você esperaria? A lei condena ações como a sua que prejudicam o consumidor devido a falhas internas de vocês. Não me responsabilizem nem me prejudiquem por um erro interno da Fenosa. Eu não vou pagar um taxi (...), perder meu tempo de trabalho para resolver um problema que vocês criaram ao não prover um site eficiente. Isso é culpa de vocês, logo, a resolução também deve ser de responsabilidade de vocês!

(...)

Para finalizar essa questão, (...) conseguiu achar o boleto. Efetuei o pagamento prontamente há algumas horas. Existe uma agência da Fenosa a exatos 5 minutos a pé da minha casa, ou seja, não há desculpa que justifique mais de 3 horas para regularizar meu fornecimento. Mandem com maior urgência alguém para religar meu gás se vocês ainda cultivam um mínimo de atenção ao cliente. Peço ainda para reforçarem junto a diretoria de vocês o qual boçal é o workflow dos processos de TI da Fenosa. Vocês tem que facilitar o pagamento, não complicar. Se o cliente quer pagar, nem que seja um sinal de fumaça vocês tem que dar o mais rápido possível. Revisem o processo e por Deus, criem um botão onde o coitado do atendente possa enviar a segunda via por email como é feito em qualquer

[assinatura]



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

empresa de fundo de quintal. Se vocês retornarem esse email com 'agradecemos o contato e estaremos tomando as devidas providências' eu vou processar vocês amanhã! Quero data, hora e se possível nome e CPF da pessoa que vai resolver meu problema! Sobre o TI, Deus do céu, contratem alguém competente para a função, contratem um green belt que seja para consertar isso e sejam bem vindos a era da tecnologia. Att, Vinícius (...)'.

Afirma a Ouvidoria que em 28/03/2014 recebeu a seguinte resposta:

'Informamos que o corte no fornecimento ocorreu no dia 20/2, em função de não ter sido localizado o pagamento da fatura 12/2013. De acordo com o setor responsável o aviso de corte foi entregue no dia 16/1/14. Cumpre esclarecer que, na qualidade de concessionária de serviço público de distribuição de gás natural, a CEG fornece o gás aos seus clientes emitindo, mensalmente, fatura cujo vencimento ocorrerá em data previamente escolhida pelo próprio cliente. Ressalta-se que, caso o cliente não tenha acesso a sua fatura, pode solicitar uma segunda via em qualquer agência de atendimento da Companhia, obtendo o documento de imediato ou através do atendimento telefônico (08000247766), no qual o cliente receberá a segunda via da conta pelo correio ou por e-mail, com prazo de entrega de 3 (três) dias úteis e 2 (dois) dias úteis, respectivamente. Além disso, o cliente consegue também obter a segunda via da conta no site do Grupo Gas Natural, inclusive, se esta estiver pendente de pagamento, independente do tempo transcorrido. No entanto, a CEG não disponibiliza o código de barras da fatura, via telefone, pelas seguintes razões: (i) não há previsão legal para disponibilizar tal informação da forma mencionada; (ii) tal procedimento pode gerar problemas decorrentes de falhas na comunicação entre o cliente e o operador, podendo tal ruído desse fluxo induzir o consumidor a pagar



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-12/003.288/2014
Data 19/04/2014
Rubrica: [assinatura] 20.444.789-9

outra conta equivocadamente, ou outros transtornos, o que na prática acaba ocorrendo. Ressaltamos que o cliente pode ter encontrado dificuldades para acessar a segunda via pelo site, em função de manutenção pontual na página da empresa. Acrescentamos que a religação por pagamento ocorreu no dia 4/3/14.'

A Ouvidoria da AGENERSA relata, outrossim, que em 03/04/2014 enviou nova SNS à CEG, indagando i) "(...) Por que o cliente só foi religado no dia 04/03/2014 (...) e "em que data o sistema da CEG acusou o pagamento da conta atrasada (...)", e ii) "(...) em quanto tempo a CEG atende a uma solicitação de entrega de 2ª via de fatura (...)", obtendo da Concessionária a seguinte resposta, datada de 11/04/2014:

'Informamos que o pagamento da fatura 12/2013, com vencimento no dia 17/12/2014, foi realizado no dia 27/2/2014, e no dia 28/2/2014 o pagamento acusou no sistema da Companhia. Devido a uma falha, a religação somente ocorreu no dia 4/4/2014. Esclarecemos que, após a solicitação de 2ª via de fatura, o tempo de entrega é de 3 a 5 dias úteis, através dos correios. Salientamos que o cliente também pode solicitar a 2ª via de fatura em uma de nossas agências de atendimento presencial, pois a fatura é impressa na hora.'

Diante do exposto, a Ouvidoria encaminhou os fatos para apuração, juntando, às fls. 06/13, o histórico da ocorrência, o email enviado pelo cliente com o comprovante de pagamento, além dos emails trocados com a CEG, através dos quais a Ouvidoria da AGENERSA solicitou urgência na religação do cliente.

À fl. 17 consta a cópia da Resolução do Conselho - Diretor nº. 433, de 30/04/2014, que distribuiu o processo à minha relatoria, sendo os autos recebidos no meu gabinete em 13/05/2014 e logo remetidos à CAENE para análise e parecer.

[assinatura]



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 Administrativo nº E-12/003-288/2014
Data 14/04/2014
Assinatura [assinatura] - 12.444.989-7

No pronunciamento de fl. 20, a Câmara Técnica realizou breve relato dos fatos, atestando que verificou *"(...) má prestação do serviço por parte da Concessionária referente ao atendimento prestado (...), aos prazos informados para a entrega da segunda via de sua fatura e ao tempo transcorrido do pagamento da fatura até a religação de seu gás"*, restando descumprido *"(...) o Anexo II, Parte 2, Item 13 - A, entrega de segunda via de fatura; corte religação, bem como, a Cláusula 1ª, Parágrafo 3, todos do Contrato de Concessão."*

Em suas considerações³, a CEG apresenta discordância com relação ao parecer da CAENE, *"(...) por entender não ter sido unicamente a responsável pelos adventos que culminaram na reclamação em debate"*, visto que pelas informações prestadas à Ouvidoria da AGENERSA, *"(...) o cliente em 16/01/2014 recebeu o aviso de poderia ter o seu fornecimento interrompido, lapso temporal este que, se verificarmos a data de vencimento da conta em aberto (17/12/2013), mostra-se, por certo, um arrazoado inicialmente considerável para que o cliente se manifestasse"*, e *"(...) na data em que o cliente é notificado, é informado que o corte deverá ser efetuado dentro do prazo de 5 (cinco) dias, tendo o cliente em mora, mais este tempo para sanar o problema."*

Aduziu a CEG que *"(...) o caso em questão destoa da qualidade do serviço que a delegatária presta em seu universo de clientes, que continuamente vem investindo em novos sistemas para tornar melhor o atendimento as usuários de gás canalizado"*, destacando que *"(...) da data em que o pagamento foi constatado pelo sistema e, a data em o fornecimento de gás foi liberado mostrou - se arrazoado, não devendo, portanto, o mero dissabor do cliente desencadear todo o manejo do maquinário estatal para verificação de lesão ínfimas e, que por certo não foi somente responsabilidade da delegatária."*

A Concessionária requereu, por fim, *"(...) seja declarada a inexistência de culpabilidade da CEG no evento narrado, por certamente ter imprimido os esforços*

³ DIJUR - E - 1146/2014.



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

pertinentes ao caso, estando em desarmonia com os ditames principiológicos atualmente visados pelas delegatárias dos serviços públicos."

No parecer jurídico, a Procuradoria da AGENERSA fez sucinto relato dos autos; registrou que o Contrato de Concessão prevê a hipótese de suspensão ou interrupção do serviço em caso de *'inadimplemento do consumidor na contraprestação devida à CONCESSIONÁRIA, se ele, notificado por escrito, não efetuar no prazo razoável que lhe for assinado, o pagamento devido (...)'*; e reconheceu, nesse sentido, *"(...) a correção da providência de corte no fornecimento de gás"*, levando-se em conta *"(...) que o próprio reclamante admite o atraso do pagamento da conta de consumo vencida em 17/12/2013."*

Quanto ao não fornecimento do código de barra da 2ª via da fatura pelo telefone, a Procuradoria lembra que *"(...) o Conselho-Diretor desta Autarquia, no bojo da Deliberação AGENERSA nº. 1.711, de 31/07/2013 - editada nos autos do processo regulatório de nº E-12/020.680/2012 - entendeu que tal conduta não caracteriza descumprimento contratual"*, mas, *"em que pese isso, de acordo com o contrato de concessão, em especial do que consta do seu Anexo II - Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 - Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento, item 13- Prazo de Atendimento aos Usuários, letra 'A' - Serviços Obrigatórios, o prazo para entrega da 2ª via de conta é de 24 (vinte e quatro) horas, e não os '3 a 5 dias úteis' informados pela delegatária."*

Além disso, o jurídico verifica *"(...) que após a realização do pagamento no dia 27/02/2014, e 'devido a uma falha' assumida pela delegatária, a 'religação' do gás somente foi realizada em 04/04/2014, o que, por certo, não se conforma ao prazo - também - de 24 (vinte e quatro) horas, disposto no mesmo tópico do contrato de concessão, há pouco informado"*, razão pela qual opina pelo *"(...) descumprimento contratual da concessionária, tanto no que se refere ao prazo para 'entrega de 2ª via de conta', como com relação ao prazo para providência de 'religação', sujeitando-se, em ambos os casos, à aplicação de penalidade com fulcro na Cláusula Décima do*



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

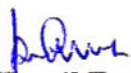
Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003-288/2014
Data 14 / 04 / 2014 Fls: 52
Rubrica [assinatura]

Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VII da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007."

Em razões finais⁴, a CEG registra que o processo tem por objeto "(...) reclamação registrada na Ouvidoria da Agenesra, feita pelo Sr. Vinícius (...), sobre um corte supostamente indevido em seu fornecimento de gás e, alegada demora no envio de 2ª fatura para pagamento"; afirma que "(...) o prazo de 24h para entrega de 2ª via de conta, disposto no Anexo II, Parte 2, item 13, 'A', do Contrato de Concessão, é atendido fielmente ao cliente dirigir-se a uma agência de atendimento, em que, via de regra, a emissão ocorre na hora", mas quando o cliente não pode dirigir-se à agência ou não consegue acessar a página da CEG, "(...) o meio de envio se dá pela Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (...)", em relação a qual a CEG "(...) não possui qualquer ingerência sobre os prazos", de modo que "(...) o prazo informado ao cliente é baseado em estimativa, em linha com a média histórica que os cliente costumam receber e efetuar o pagamento das contas de 2ª via."

Por fim, e "(...) diante dos esclarecimentos prestados (...)", a CEG pugna "(...) pela declaração de inexistência de culpabilidade de seu proceder no evento narrado, por certamente ter imprimido os esforços pertinentes ao caso, estando em harmonia com os ditames principiológicos atualmente visados pelas delegatárias do serviço público."

É o relatório.


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro-Relator

⁴ DIJUR - E - 1376/2014.



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

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003.288/2014
Data 14/04/2014 Fls: 53
Rubrica ID 4414789-9

Processo nº:	E-12/003/288/2014
Autuação:	14/04/2014
Concessionária:	CEG
Assunto:	OCORRÊNCIA 544745 - CONCESSIONÁRIA CEG.
Sessão Regulatória:	30 de Outubro de 2014

VOTO

Trata-se de processo instaurado para analisar a ocorrência 544745, meio pelo qual o cliente, Sr. Vinicius de Castro, realiza, conforme relatado, sua reclamação contra a Concessionária CEG.

Compulsando os autos verifica-se que a questão cinge-se ao exame de suposto corte indevido no fornecimento de gás por falta de aviso prévio ao cliente. Além disso, a reclamação efetuada impõe a apuração de outros eventuais descumprimentos ao Contrato de Concessão, a saber: falha na prestação do serviço - quando a manutenção da página eletrônica da Gás Natural Fenosa impediu o acesso do cliente à 2ª via da fatura de gás -, e a violação aos prazos estabelecidos para a entrega de 2ª via de conta e religação do serviço.

No que tange ao corte indevido por ausência de prévia comunicação ao usuário, filio-me ao entendimento da procuradoria da AGENERSA, que considerou "(...) a correção da providência de corte no fornecimento de gás", levando-se em conta "(...) que o próprio reclamante admite o atraso do pagamento da conta de consumo vencida em 17/12/2013.". Nesse passo, é forçoso concluir pela ausência de descumprimento contratual da Delegatária.

Com relação ao prazo previsto para a entrega de 2ª via de conta, considero que não ocorreu, por parte da Concessionária CEG, violação ao instrumento concessivo. Com efeito, embora CAENE e Procuradoria tenham entendido por essa transgressão,



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-12/003.288 / 2014
Data 14 / 04 / 2014 Fls. 54
Rubrica ID 4414789-9

vislumbra-se que, o que aconteceu, foi o repasse de informação errônea pela Concessionária quanto ao tempo para a entrega da 2ª via da fatura, fato que atrairá a aplicação de penalidade baseada em diverso fundamento.

É que, da informação dos autos, extrai-se que houve equivocada comunicação ao cliente no sentido de que a entrega da 2ª via se realizaria em até 03 dias, quando o prazo estabelecido no instrumento concessivo é de 24 horas. Esse fato é reforçado e constatado quando a CEG ressalta à Ouvidoria desta Autarquia que a 2ª via é remetida "(...) pelo correio ou por e-mail, com prazo de entrega de 3 (três) dias úteis e 2 (dois) dias úteis, respectivamente", o que faz acarretar, pois, não a violação ao prazo para a entrega de 2ª via de conta, mas o descumprimento da Cláusula Quarta, § 1º, item 4, do Contrato de Concessão¹, bem assim aos preceitos da Lei 8987/95, que conclama a prestação de serviço adequado e eficiente e, portanto, o fornecimento de correta informação e preciso esclarecimento aos usuários quanto aos serviços.

Dessa forma, a conduta da Concessionária no que se refere ao repasse de informação equivocada atrai, em função do descumprimento acima indicado, a penalização na forma da IN CODIR 001/2007. Isso porque, frise-se, não houve, de fato, atraso na entrega da 2ª via da conta, porquanto o usuário (fls. 06/08) efetua o pagamento do serviço também em 27/02/2014 (fl. 11), depois de encontrar o vencido boleto.

Acrescente-se, para refutar as alegações apresentadas pela CEG, que nada obstante a Concessionária tenha afirmado que não possui ingerência sobre o prazo de entrega pelos correios, sugerindo que o prazo de 24 horas para a emissão da 2ª via da fatura seria para o atendimento nas Agências, não se pode, aqui, distinguir situações

¹ "CLÁUSULA QUARTA - OBRIGAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA

(...)

§1º - Obriga-se, ainda, a CONCESSIONÁRIA, sem prejuízo das demais obrigações assumidas neste instrumento, a:

(...)

4 - prestar aos consumidores esclarecimentos sobre a prestação dos serviços."



onde o instrumento concessivo não fez. Quando quis, o Contrato de Concessão realizou, expressamente, a devida ressalva quanto aos prazos previstos no Anexo II, parte 2, do Contrato de Concessão. É o que se pode verificar no tempo estabelecido para a entrega de declaração negativa de débito, observando-se que no instrumento concessivo consta a reserva de que a emissão de tal documento é imediata se o atendimento ocorrer nas Agências².

Ademais disso, e considerando que a CEG admite que a dificuldade de acesso do cliente à 2ª via ocorreu "(...) em função de manutenção pontual na página da empresa", entendo que houve má prestação do serviço, obstando o acesso do usuário a sistema que deveria ser prontamente acessível, e gerando as equivocadas informações, embora o usuário, repita-se, tenha encontrado a fatura originária e quitado o débito.

A falha no sistema como acima apontado deve ser observada para a penalização da Concessionária e determinar, inclusive, levando-se em conta toda a reclamação do usuário, que a CEG apresente, no prazo de 60 (sessenta) dias, estudo de modernização para a emissão e acesso à 2ª via de conta de serviço de gás.

² " PARTE 2 — SERVIÇOS AOS USUÁRIOS/PRAZOS DE ATENDIMENTO

13 -Prazo de Atendimento aos Usuários

A) Serviços Obrigatórios

- Colocação/retirada/substituição de medidores, 24 horas;
- entrega de 2ª via de conta, 24 horas;
- **entrega de declaração negativa de débito, imediato ¹**
- orçamento de ramal, 72 horas;
- corte/religação em instalações existentes, 24 horas;
- verificação de leitura e consumo, 72 horas;
- aprovação de projetos de instalações internas, 72 horas ²
- execução de ramais, 30 dias ³
- atendimento emergencial em redes e cabines, 2 horas;
- vistoria de instalações internas, 72 horas;
- aferição e emissão de laudo de medidores residenciais e comerciais, 48 horas;
- aferição e emissão de laudo de medidores industriais, 3 semanas.

(...)

Notas:

(1) nas agências;

(2) serviço sujeito a transferência para as municipalidades;

(3) incluído o prazo de licenciamento das municipalidades.

Prazos para os itens "A" e "B": O prazo para estar apta a atender aos usuários nos prazos estipulados acima é de no máximo 6 (seis) meses."



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

Jornal: Diário Oficial
Processo nº E-12/003.288/2014
Data 14/04/2014
Pág. 36
ID 4414789-9

Vejam, nesse sentido, que o usuário reclama sobre a impossibilidade de fornecimento de código de barra, via telefone, para pagamento da fatura, depois de não obter, porquanto falho, acesso ao sítio da CEG.

Embora tal conduta, conforme registrou a Procuradoria da AGENERSA, não caracterize "(...) descumprimento contratual", entendo que a Concessionária deve exibir estudo a fim de apresentar outros meios para emissão, acesso e, consequentemente, facilitar o pagamento da fatura, em observância à adequada prestação do serviço.

Posto isso, resta, ainda, a análise do descumprimento do prazo previsto no Anexo II, parte 2, item 13A, do Contrato de Concessão, no que pertine à religação do serviço. Conforme registrou a Procuradoria da AGENERSA, "(...) após a realização do pagamento no dia 27/02/2014, e 'devido a uma falha' assumida pela delegatária, a 'religação' do gás somente foi realizada em 04/04/2014, o que, por certo, não se conforma ao prazo - também - de 24 (vinte e quatro) horas, disposto no mesmo tópico do contrato de concessão, há pouco informado".

Assim, verificando-se que a Concessionária admite a falha no atendimento do prazo para religação, atrasando em aproximados 35 (trinta e cinco) dias o restabelecimento do serviço, impõe-se penalização à Concessionária, considerando-se que a infração, perpetuada no tempo, foi praticada em 03/04/2014.

Por todo o exposto, e em observância ao art. 21 da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007³, proponho ao conselho - Diretor:

Art. 1º - Considerar, pelo que consta nos autos, que não há descumprimento contratual, por parte da Concessionária CEG, em relação à reclamação de corte indevido no fornecimento de gás por falta de aviso prévio ao cliente.

³ "Art. 21. Na hipótese da ocorrência concomitante de mais de uma infração, serão aplicadas, simultânea e cumulativamente, as penalidades de advertência e/ou multa correspondentes a cada uma delas."



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: Processo E-12/003-288/2014
Data: 14/04/2014
ID: 4414789-9

Art. 2º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Dez, IV, do Contrato de Concessão, e no art. 16, inciso III, c/c art. 19, IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados com relação à 2ª via de conta.

Art. 3º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001, de 04/09/2007.

Art. 4º - Determinar que a Concessionária CEG apresente, no prazo de 60 (sessenta) dias, estudo de modernização para a emissão e acesso à 2ª via de conta de serviço de gás.

Art. 5º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0002% (dois décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração (aqui considerada a data de 03/04/2014), com base na Cláusula Dez, IV, do Contrato de Concessão, e no art. 17, inciso VI, c/c art. 19, IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados com relação à religação do serviço de gás.

Art. 6º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001, de 04/09/2007.

Assim voto.

Roosevelt Brasil 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-12/003.288/2014
Data 14/04/2014
Publ. nº 209 ID 4414789-9

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2318 DE 27 DE NOVEMBRO DE 2014

**CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA
544745 - CONCESSIONÁRIA CEG.**

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório E-12/003.288/2014, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Considerar, pelo que consta nos autos, que não há descumprimento contratual, por parte da Concessionária CEG, em relação à reclamação de corte indevido no fornecimento de gás por falta de aviso prévio ao cliente.

Art. 2º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Dez, IV, do Contrato de Concessão, e no art. 16, inciso III, c/c art. 19, IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados com relação à 2ª via de conta.

Art. 3º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001, de 04/09/2007.

Art. 4º - Determinar que a Concessionária CEG apresente, no prazo de 60 (sessenta) dias, estudo de modernização para a emissão e acesso à 2ª via de conta de serviço de gás.

Art. 5º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0002% (dois décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração (aqui considerada a data de 03/04/2014), com base na Cláusula Dez, IV, do Contrato de Concessão, e no art. 17, inciso VI, c/c art. 19, IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados com relação à religação do serviço de gás.



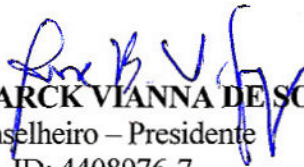
Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil

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

Art. 6º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001, de 04/09/2007.

Art. 7º - Esta Deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

Rio de Janeiro, 27 de Novembro de 2014


JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Conselheiro – Presidente

ID: 4408976-7


LUIGI EDUARDO TROISI

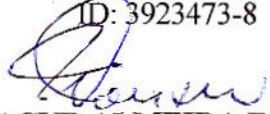
Conselheiro

ID: 4429960-5


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA

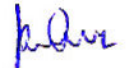
Conselheiro

ID: 3923473-8


MOACYR ALMEIDA FONSECA

Conselheiro

ID: 4356807-6


ROOSEVELT BRASIL FONSECA

Conselheiro – Relator

ID: 4408294-0