



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-12/003/175/2015  
Data 07/04/15  
Rubrica: Rmbr ID 4345648-0

Processo nº.: E-12/003/175/2015  
Autuação: 07/04/2015  
Concessionária: CEG  
Assunto: Ocorrência Nº 477/2015.  
Sessão Regulatória: 27 de outubro de 2015

## RELATÓRIO

O presente Processo Regulatório foi iniciado através da CI AGENERSA/OUVID N°. 048, de 07/04/15, que trata da ocorrência de nº. 477/2015 e tem por finalidade avaliar a reclamação do cliente da Concessionária CEG.

Na mesma comunicação interna, em síntese, a Ouvidoria desta Agência solicita "(...) orientações de como proceder com relação à ocorrência nº 4772015, enviada à CEG em 10/03/15 para tratar de reclamação da Srª Vanda Pereira da Silva sobre demora na religação do gás de seu imóvel, cortado por atraso no pagamento de quatro faturas, todas quitadas desde o dia 02/03/15.

Dispõe a Ouvidoria desta Agência a resposta apresentada pela Concessionária, a seguir: "(...) Informamos que a retirada do medidor ocorreu por não ter sido localizado o pagamento das faturas 8/14 (vencida em 18/8 - R\$ 40,07), 11/14 (vencida em 16/11 - R\$82,50), 1/15 (vencida em 19/1 - R\$40,42) e 2/15 (vencida em 16/2 - R\$ 34,06). Esclarecemos que as contas foram pagas em 02/03, e o medidor instalado em 12/03. Ressaltamos que, devido a uma falha do colaborador, foi criado indevidamente o serviço de religação por pagamento, ao invés de inspeção para recolocação do medidor, o que ocasionou atraso no atendimento".

Pela Resolução do Conselho-Diretor N°. 487, de 28/04/15, conforme sorteio em Reunião Interna, o processo foi distribuído para a minha relatoria e encaminhado ao meu gabinete.

Expedido Ofício AGENERSA/CAENE nº 033/15, de 13/05/15, à Concessionária, solicitando pronunciamento em relação à ocorrência 477 2015, aberta em nossa Ouvidoria.



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 n.º E-12/003/175/2015  
Data 07/04/15 p.º 72  
Rubrica: Rubrica ID 4345648-0

Através da correspondência DIJUR-E-678/15 a Concessionária CEG, em resposta ao Ofício CAENE nº 033/15, encaminha o histórico dos atendimentos<sup>1</sup> prestados ao cliente e ratifica as informações apresentadas à Ouvidoria da AGENERSA.

Em seu parecer técnico, a Câmara Técnica de Energia desta Agência informa que "(...) Analisando o histórico da ocorrência, (...) foi possível constatar uma má prestação de serviço por parte da Concessionária no atraso do atendimento ao cliente, devido a uma falha do colaborador, pois foi criado indevidamente o serviço de religação por pagamento, ao invés de inspeção para recolocação do medidor, descumprindo o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, colocação/retirada/substituição de medidores, bem como a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do contrato de concessão".

Em atenção ao ofício AGENERSA/CODIR/MF nº 47/2015, a Concessionária através da DIJUR-E-801/2015 informando que "(...) Trata-se de processo instaurado com base na reclamação registrada na Ouvidoria da AGENERSA pela Sra. Vanda Pereira da Silva, sobre uma suposta demora na religação de gás. (...) Na presente fase, consta parecer da CAENE em que esta, com base na análise das informações, entendeu ter a Concessionária descumprindo o Anexo II, Parte 2, Item 13-A e Cláusula 1ª, § 3º, ambos do Contrato de Concessão".

Esclarece a CEG que "(...) A cliente entrou em contato com a Concessionária, para informar a regularização das faturas que estavam em débito, no dia 05/03/2015 e, em 12/03/2015, o medidor foi instalado. Dessa forma, a CEG afirma que envidou os esforços necessários para atender a solicitação da cliente".

Por fim, solicita a Concessionária que "(...) seja declarada a inexistência de descumprimento contratual por parte da CEG, por ter atuado de forma diligente atendendo a cliente em prazo arrazoado".

Em atendimento ao requerimento de minha assessoria, a Ouvidoria desta Agência, através do despacho de 02/07/15, informa que fez contato telefônico com a cliente e confirmou que o problema foi devidamente solucionado, embora a CEG tenha demorado cerca de uma semana para restabelecer o fornecimento 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

Serviço Público Estadual  
Processo nº E-12/003/175/2015  
Data 07/04/15 p. 73  
Rubrica: Rudson ID 4345648-0

Remetidos os autos à Procuradoria, em 03/07/15, para o devido parecer técnico, aquele órgão jurídico, em 22/07/15, informa que "(...) é possível verificar que a usuária efetua o pagamento dos valores em aberto em 02/03/2015, data em que contata a empresa informando tal providência sem, contudo, apresentar os respectivos comprovantes. O serviço só volta a ser fornecido em 12/03/2015, data em que o medidor foi instalado. (...) A Concessionária não apresenta qualquer justificativa viável para o lapso temporal utilizado, que em muito ultrapassa o prazo contratualmente previsto, ainda que se leve em conta o período necessário para que o pagamento seja identificado pela empresa- já que, segundo a delegatária, a usuária apenas informou acerca do pagamento, sem apresentar os comprovantes, que segundo a prática de mercado, é de até 48 (quarenta e oito) horas".

Esclarece que "(...) Pelo contrário, às fls.24 informa que "devido a uma falha do colaborador, foi criado indevidamente o serviço de religação por pagamento ao invés de inspeção para recolocação do medidor, o que ocasionou atraso no atendimento. (...) Tal justificativa se mostra irrelevante para a análise dos fatos em apreço, uma vez que, segundo o Contrato de concessão, o prazo para colocação/retirada/substituição de medidores é exatamente igual ao prazo para corte/religação em instalações já existentes, qual seja, 24 (vinte e quatro) horas".

Por fim, conclui a Procuradoria que "(...) Diante do exposto, (...) entende que houve descumprimento contratual da Concessionária em razão da demora injustificada no atendimento à solicitação do reclamante, para a qual possuía prazo específico no Instrumento Concessivo - Anexo II, Parte 2, Item 13-A, sujeitando-se à aplicação de penalidade com fulcro na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art.17, inciso VI<sup>1</sup> da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001, de 04/09/2007.

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/CODIR/MF nº. 69, em 28/07/15 para a Concessionária apresentar suas considerações finais. 

<sup>1</sup> - " Art. 17. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas à penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO II sempre que, sem justo motivo:  
VI. deixarem de atingir qualquer uma das Metas de Qualidade e Segurança referidas no ANEXO II dos Contratos de Concessão, nos prazos e condições lá fixados ou em novos prazos fixados pela AGENERSA, aplicando-se, nesses casos, uma penalidade de multa para cada item desatendido".



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-12/003/175/2015  
Data 07/04/15 Fl. 74  
Rubrica: Rubrica ID 4345648-0

Em atenção ao ofício AGENERSA/CODIR/MF nº. 69/2015, a Concessionária, através da DIJUR-E-1276/15, reitera seus argumentos já expostos nos autos e rechaça o entendimento da Procuradoria, tendo em vista que "(...) o prazo contratual para a Concessionária atender à solicitação terminou no dia 03/03/2015 e, em 12/03/2015, o medidor foi instalado. Ou seja, a Concessionária emvidou os esforços necessários para atender a solicitação da cliente em prazo arrazoado, inferior a 10 (dez) dias" e que "(...) buscou atender à solicitação da cliente, de modo que não se sustenta sugestão de aplicação de penalidade à Delegatária, devendo o presente processo ser arquivado, sem a aplicação de qualquer penalidade". Por fim, pugna-se que "(...) seja aplicada a penalidade de advertência como medida bastante de admoestação e proporcionalidade por parte deste distinto Ente Regulador".

É o relatório.

**Moacyr Almeida Fonseca**  
Conselheiro-Relator  
ID 4356807-6

<sup>1</sup> - "(...) No dia 2/3/2015, cliente entra em contato para obter informação sobre o débito: Sr Wanda entra em cit para verificar se poderia pagar com o visto de corte;

Neste mesmo dia, cliente retorna o contato: Dona venda informa que já foi feito pagamento das faturas em abertax - esta cliente de mostra o comprovante pois ainda não consta no sistema;

(...) No dia 3/5/2015, cliente solicita o serviço de religação por pagamento: Cliente cliente de taxa de religação no valor R\$ 37,44;

(...) No dia 4/3/2015, cliente solicita informação: senhora solicita informação sobre o religamento do medidor.

(...) No dia 5/3/2015, cliente solicita informação sobre seu débito;

No mesmo momento, é aberto um atendimento de reativação de cliente: SR ACIREMA RODRIGUES DESEJA REATIVAR O FORNECIMENTO POIS A MESMA TEVE O MEDIDOR RETIRADO POR DIVIDA. CIENTE DE TAXA DE R\$ 85,00 NOVAMENTE.

(...) No dia 9/3/2015, é aberto uma reclamação por não cumprimento de prazo: srª wanda reclama da que foi aberto protocolo 2-570564678 de dia 05/03, medidor retirado, consta no protocolo como efetuado e esta com fechado. (...) o contrato esta alta faturável.

Após a comunicação da ordem de retirada, a cliente poderá ser contratada novamente, com uma inspeção para colocação em carga - por pagamento.

(...) No dia 11/3/2015, cliente foi reativado para novo nº de cliente: 8110535.

(...) No dia 7/4/2015, é aberta urna ocorrência na 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

Serviço Público Estadual  
Processo n.º E-12/003/175/2015  
Data 07/04/15 p. 75  
Rubrica: Rumou ID 4345648-0

Processo n.º: E-12/003/175/2015  
Autuação: 07/04/2015  
Concessionária: CEG  
Assunto: Ocorrência N.º 477/2015.  
Sessão Regulatória: 27 de outubro de 2015

### VOTO

Trata-se de Processo Regulatório iniciado em razão da ocorrência de n.º. 477/2015 e tem por finalidade avaliar a reclamação da cliente da Concessionária CEG.

Segundo relato dos autos, em síntese, a cliente reclama da Concessionária, em razão da demora no atendimento à solicitação de gás em sua residência, realizada em 02/03/15, devido ao corte no fornecimento por atraso no pagamento de quatro faturas, todas quitadas desde aquela data.

Por sua vez, a Concessionária, através da resposta prestada a nossa Ouvidoria justifica que o atraso ocorreu devido a uma falha do colaborador e em suas considerações afirma que envidou os esforços necessários para atender a solicitação da cliente, em 12/03/15, motivo pelo qual, clama que seja declarada a inexistência de descumprimento contratual.

A CAENE, em seu parecer, constata a má prestação de serviços, por parte da Concessionária, tendo em vista o atraso no atendimento da cliente, por isso, entende pela aplicação de penalidade ante o descumprimento do Anexo II, Parte II, item 13A, do Contrato de Concessão CEG.

A Procuradoria, em seu parecer, acompanha a manifestação da CAENE e, pelos documentos juntados aos autos, recomenda a aplicação de sanções previstas contratualmente.

A Ouvidoria informa que, em contato com o cliente, tomou conhecimento que a sua solicitação foi resolvida, embora a CEG tenha demorado para restabelecer seu 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

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/175/2015

Data 07/04/15

Assinatura: *Rubem* ID 4345648-0

Pelo que vislumbrei, há elementos nos autos suficientes para comprovar a responsabilidade da Concessionária CEG, em razão do descumprimento de prazo contratual estabelecido para o serviço solicitado e, por isso, entendo restar configurada a falha na prestação de serviço.

Pelos motivos acima elencados e, diante das informações e posicionamentos de nossos órgãos técnicos, aos quais me filio, proponho ao Conselho-Diretor:

I - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, considerando aqui o mês de março de 2015, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 16, I, IV e 17, inciso VI, da Instrução Normativa nº. 001/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, quanto ao atendimento do cliente.

II - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Política Econômica e Tarifária e a Câmara Técnica de Energia, 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  
ID 4356807-6





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-12/003/175/2015  
Data 07/04/15 a 77  
Rubrica: Rendon ID 4345648-0

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2421, DE 27 DE OUTUBRO DE 2015.**

**CONCESSIONÁRIA CEG – OCORRÊNCIA Nº. 477/2015.**

**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-12/003/175/2015, por unanimidade,

**DELIBERA:**

**Art.1º** - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, considerando aqui o mês de março de 2015, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 16, I, IV e 17, inciso VI, da Instrução Normativa nº. 001/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, quanto ao atendimento do cliente.

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

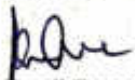
**Art.3º** - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

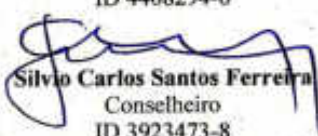
Rio de Janeiro, 27 de outubro de 2015.

  
José Bismarck Vianna de Souza  
Conselheiro-Presidente  
ID 4408976-7

  
Luigi Eduardo Troisi  
Conselheiro  
ID 4429960-5

  
Moacyr Almeida Fonseca  
Conselheiro-Relator  
ID 4356807-6

  
Roosevelt Brasil Fonseca  
Conselheiro  
ID 4408294-0

  
Silvio Carlos Santos Ferreira  
Conselheiro  
ID 3923473-8