

# **DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1278**

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

**ATO DO CONSELHO DIRETOR**

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1278**

**DE 27 DE SETEMBRO DE 2012**

**CONCESSIONÁRIA CEG - Ocorrência na Ouvidoria da AGENERSA. Apuração de possível descumprimento de cláusula contratual. Ocorrência n.º. 521993.**

**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 n.º E-12/020.598/2011, por unanimidade,

## **DELIBERA:**

**Art. 1º** - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,005% (cinco milésimos por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto nas Cláusulas Primeira, §3º e Quarta, caput e §1º, Itens 4, 5, 9, 11 e 21 do Contrato de Concessão; com base na Cláusula Décima do instrumento concessivo, bem assim no art. 16, VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º. 001/2007, de 04/09/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos à reclamação da 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 n.º. 001/2007.

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

Rio de Janeiro, 27 de setembro de 2012

**JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA**

Conselheiro - Presidente

**DARCILIA APARECIDA DA SILVA LEITE**

Conselheira

**LUIGI EDUARDO TROISI**

Conselheiro

**MOACYR ALMEIDA FONSECA**

Conselheiro - Relator

**ROOSEVELT BRASIL FONSECA**

Conselheiro

Processo nº.: E-12/020.598/2011  
Autuação: 09/12/2011  
Concessionária: CEG  
Assunto: Ocorrência na Ouvidoria da  
AGENERSA. Apuração de possível  
descumprimento de Cláusula  
Contratual. Ocorrência nº 521993  
Sessão Regulatória: 27 de setembro de 2012

## RELATÓRIO

O presente Processo Regulatório foi iniciado através da REQ SECEX nº. 351, de 09/12/11, em razão da CI OUVID Nº. 090/2011, de 08/12/11, por meio da qual apresenta a listagem de ocorrências registradas com mais de 30 dias sem resposta das Concessionárias.

Na comunicação interna acima, a Ouvidoria anexou o histórico de atendimento<sup>1</sup> de que trata a ocorrência nº. 521993 e tem por finalidade avaliar a reclamação da cliente que teve seu gás cortado sem aviso prévio de corte.

<sup>1</sup> - 17/05/2011- CLIENTE RECLAMA DA CONCESSIONÁRIA CEG, POIS DESLIGARAM O GÁS DO SEU APARTAMENTO SEM PRÉVIO AVISO, E QUANDO FEZ A RECLAMAÇÃO FOI INFORMADA DE QUE O ANTIGO PROPRIETÁRIO SOLICITOU O DESLIGAMENTO DO SERVIÇO. CLIENTE ALEGA QUE O APARTAMENTO É DE 1º LOCAÇÃO E QUE ELA FOI MORAR NO APARTAMENTO NO INÍCIO DE ABRIL, RECEBEU A PRIMEIRA CONTA, PAGOU E LOGO DEPOIS FOI DESLIGADO. SOLICITA UMA SOLUÇÃO URGENTE.

19/05/2011- Fornecimento foi restabelecido em 17/5/2011. Esclarecemos que a moradora do bl 6 /1506 solicitou a transferência de titularidade informando equivocadamente o bloco I, onde vive o Sr. GENARO FRANCISCO BALDINO. Por esse motivo o fornecimento foi fechado.

20/10/2011 - REINCIDÊNCIA OCORRÊNCIA 521993 SOLUÇÃO NÃO SATISFATÓRIA "Bom dia, Sra Maria Clara. Lamentavelmente, estou sendo penalizada por incompetência ou falta de capacitação dos Funcionários atendentes da Fornecedor de Gás do RJ. Mudei-me para este imóvel em final de Abril de 2011, cumpri todas as etapas solicitadas pela CEG para ter o direito de utilizar o Gás por ela fornecido em troca do pagamento. Efetuei o 1º pagamento em 10/05/2011, e em 11/05/2011 tive o Fornecimento cortado sem AVISO prévio, portanto, DIFERENTE do que consta em contrato. Efetuei várias ligações para a CEG, que me ignorava sempre, até que, em 17/05/2011, resolvi recorrer à OUVIDORIA, que me ouviu e entendeu o meu problema, e o Fornecimento de Gás foi RESTABELECIDO no mesmo dia. Em 19/05/2011 recebi um E-mail da Ouvidoria me informando que o Gás havia sido cortado por engano, pois a Moradora do Bloco 06 solicitou mudança de Titularidade e INFORMOU EQUIVOCADAMENTE O MEU ENDEREÇO, donde se conclui que o ERRO não partiu da minha pessoa. Mesmo com esta EXPLICAÇÃO/JUSTIFICATIVA, não me convenci muito, pois creio que, para tal procedimento, a Atendente deveria ter solicitado todos os dados do Titular Anterior, e esta SOLICITAÇÃO com certeza NAO geraria CORTE DO FORNECIMENTO DE GAS. Passei a ter um novo Problema. Não recebia os BOLETOS para pagamento. Em 09/06/2011, liguei para 08000247766, fui atendida por ELIANE, Prot nº 2332039091, solicitando a Fatura para poder pagá-la, e ouvi da atendente que o MEU GAS ESTAVA CORTADO, E QUE NENHUMA FATURA HAVIA SIDO GERADA. INSISTI POR VARIAS VEZES E AFIRMEI QUE GÁS JA ESTAVA RESTABELECIDO. Porém, o despreparo para o atendimento gerou desconforto para mim, que sem OPÇÕES, permaneci sem o recebimento das Faturas e consumindo gás. Tentei por várias vezes conseguir a 2ª via da fatura Via Internet, sem conseguir. "Não consta Fatura para este assinante. Até que, no dia 03/10/2011, novamente, sem aviso prévio, tive o gás cortado. Só pude perceber a falta de Gás quando retornei para casa à noite, por volta das 21 horas. Passei a ligar por várias vezes no outro dia, 04/10, a partir das 8.30h e por incrível que possa parecer ninguém atendia ao telefone, apesar de constar na conta que o Atendimento é a partir das 8.00h. Ouvi muita música e propagandas, aguardei até às 8.50h, e a ligação caiu ou foi desligada, mas, como precisava sair para compromisso particular, me retirei. No outro dia, 05/10, às 11.30 h, liguei para a Ouvidoria e fui atendida por Bárbara, que me orientou a ligar para o SAC da CEG para conhecer motivo do corte e, caso não obtivesse solução, voltasse a ligar. Liguei às 11.40h, ouvi durante 10 minutos propagandas e músicas, fui atendida por "Juliana Mota" - Protocolo 2350001944 -, já estava cansada de repetir o Ocorrido e comeci a dizer o estava acontecendo, e a atendente, sem paciência e demonstrando irritação, disse-me: -sr, qual é o seu problema, e eu disse: meu gás foi cortado, quero saber o porquê, e após alguns minutos de espera ela me disse que o Gás está cortado desde Maio. Eu disse que já sabia, e pediu-me mais minutos. Aguardei o quanto ela quis e voltava sempre com as mesmas respostas: está cortado. Após muito insistir em saber o motivo, ela me diz que não é por falta de pagamento, pois não foi gerada fatura para este endereço. Para saber o motivo do corte eu precisava ver a Cor e o Nº do Lacre Informei que no meu condomínio o quadro dos medidores de gás permanece fechado com chave por motivo de segurança, e só é aberto na presença de um funcionário da CEG. Portanto, não seria possível conseguir atender a solicitação. Diante do que ouvi, em 05/10, às 12.15 h, voltei a ligar novamente para a OUVIDORIA e fui atendida por BRUNO, Prot 525481, que pediu-me para aguardar um retorno.





Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/SECEX nº. 665, em 15/12/11, dando ciência à Concessionária da autuação do processo.

Conforme Resolução do Conselho-Diretor nº. 271, de 20/12/11, o presente processo foi sorteado para o Conselheiro Sérgio B. Raposo, tendo sido encaminhado para seu Gabinete por intermédio da Secretaria Executiva.

Em 19/01/12, através da assessoria do Conselheiro Sérgio R. Raposo, os autos foram encaminhados para a CAENE, solicitando pronunciamento a respeito do ocorrido.

Às fls. 12/14, a Câmara Técnica de Energia, ofereceu seu parecer destacando os principais pontos da ocorrência: "(...) Abril de 2011 — a reclamante ocupa o imóvel, em primeira locação; (...) 10 de maio de 2011 — pagamento da 1ª conta de gás; (...) 11 de maio de 2011 — corte do fornecimento de gás pela CEG, sem aviso prévio; (...) 17 de maio de 2011 — a reclamante contatou a Ouvidoria da CEG e o gás foi religado; (...) 19 de maio de 2011 — Ouvidoria da CEG esclarece que o fornecimento fora cortado por engano. Uma vizinha da reclamante solicitara a mudança de titularidade e o endereço registrado na solicitação foi o da reclamante; (...) 09 de junho de 2011 — a reclamante contata a CEG informando que não estava recebendo os boletos para pagamento do gás consumido e também não conseguia obter a segunda via pela internet; (...) 03 de outubro de 2011 — segundo corte de fornecimento de gás; (...) 05 de outubro de 2011 — após várias tentativas de contato, a reclamante soube que o sistema de processamento de dados registrava que o gás estava cortado desde maio, mas que não fora por falta de pagamento. A reclamante foi orientada a verificar o número e a cor do lacre do medidor de vazão; (...) 07 de outubro de 2011 — os equipamentos (fogão e aquecedor) foram vistoriados e o fornecimento restabelecido, entretanto somente o fogão voltou a funcionar. O aquecedor parou de funcionar. Segundo a reclamante, os equipamentos eram novos; (...) 20 de janeiro — reclamante comunica que solucionou o problema por seus próprios meios, diante da ausência de solução da CEG, em face de um problema gerado, segundo a própria, pela incompetência do atendimento da Concessionária".

O gás foi restabelecido no dia 07/10. No dia 07/10 estive em minha residência um Funcionário da CEG, que chegou às 15.30h e permaneceu minha casa até 16.40 h, e verificou o meu Fogão e meu Aquecedor (os 02 aparelhos são novos), parecia que estava tudo bem. Próximo das 17.40h quando fui tomar banho verifiquei que a água não aquecia fui até o Aquecedor por varias vezes e a chama não acendia tentei varias vezes e nada. Foi então que liguei para a CEG - Emergência, falei com EDSON, me disse que esta ligação NAO gera Protocolo, expliquei o ocorrido, pedi que eu aguardasse mais uns 20 minutos para dar tempo para o Gás caminhar pela tubulação, apesar de eu dizer que já havia passado mais de 01 hora após a retirada do funcionário da CEG. Liguei então para Assistência Técnica da CEG, falei com THAIS, Prot 2350496906, me disse que este Não era um caso que a CEG resolvesse, me deu o Tel 40023983 - GNS Gás Natural Serviços, sem mais nenhuma informação. Liguei para a GNS, falei com João Pedro, Não gera Protocolo, expliquei o Problema, e me disse que resolveria rápido o problema, mas que a VISITA TECNICA custaria R\$ 60,00 e os demais custos dependeriam das peças que eventualmente fossem necessárias. Existe Gás no Fogão e no Aquecedor Não, e antes do corte de Gás, tudo funcionava bem, informei que o Aquecedor estava na Garantia e que iria chamá-la. Não estava convencida do que me informavam, mesmo assim, liguei para a OUVIDORIA, no mesmo dia 07/10, para saber "de quem é a responsabilidade e se eu devo ter que Pagar? Falei com VANESSA, que me ouviu e disse-me para aguardar 07 dias úteis para ter uma Solução. Em 14/10, após ter chamado a Garantia do Aquecedor, mas ainda sem Solução, Voltei a Ligar para a OUVIDORIA, falei com "BÁRBARA", que me disse ainda não ter passado os 07 dias úteis, que segundo ela só se completará no dia 17/10. Em 18/10 - Após a Visita da Garantia do Aquecedor, que não tem nenhum problema, está em ordem, poderia ser talvez, pouca pressão vinda do Relógio, liguei para a Ceg, atendente TRAIS, Prot 2351729863, expliquei novamente o Problema, foi então que ela me disse que solicitaria para que a CEG viesse ao local para fazer teste no Relógio, mas que eu deveria aguardar um contato da CEG e marcar a Visita. Em 18/10 às 11.25h, ainda sem SOLUÇÃO, voltei a ligar para a OUVIDORIA, mesmo Prot 525481, atendente Bárbara, me informou que a Srª Maria Clara ainda não respondeu a minha solicitação, apesar de já ter passado o Prazo de 07 dias úteis, que é para eu CONTINUAR AGUARDANDO, e ainda encaminhar um E-Mail para a Srª Maria Clara, que com certeza ela responderá. Tendo em vista todos estes relatórios, resolvi enviar um E-mail atendendo a solicitação da atendente BARBARA, para tentar encontrar uma solução. Talvez a Sra Maria Clara não possa calcular o tamanho da minha indignação ou o quanto estou me sentindo Lesada com tamanha falta de atenção. Sou uma consumidora com 65 anos de idade, TRABALHEI, sempre cumpri com minhas obrigações, Fui e estou sendo prejudicada pelos maus serviços prestados pela CEG, e hoje continuo prejudicada, pois se nem mesmo a OUVIDORIA que deveria demonstrar interesse em me ajudar, só me resta procurar a JUSTIÇA, pois com certeza sei que vai demorar mas quem sabe, servirá como exemplo para que outros consumidores não sejam tratados como LIXO, JOGADOS DE UM LADO PARA O OUTRO. Desculpe-me, mas espero que este e-mail seja lido com atenção, pois ele fará parte das provas que estarei apresentando Processo Judicial que hoje mesmo estarei providenciando. Tereza Di brio Baldino"





Prossegue a CAENE registrando que "(...) Não se pode falar de prestação adequada de serviço ou métodos operativos que garantam os melhores níveis de qualidade, no instante que o fornecimento de gás da Sra. Tereza Baldino foi cortado, por engano. O gás de um vizinho de condomínio é que deveria ter sido interrompido, mas, devido a um erro, a Sra. Tereza ficou sem gás. (...) Erro humano? Erro de sistema? Independentemente da origem, este foi apenas o primeiro erro. (...) Reconhecimento do erro, a Concessionária religou o gás da Sra. Tereza, entretanto, no passar do tempo, não emitiu os respectivos boletos de cobrança do gás consumido. Como decorrência deste segundo erro, o fornecimento foi novamente cortado, desta feita por falta de pagamento. (...) Erro humano? Erro de sistema? Independentemente da origem, novamente a reclamante foi penalizada pela má prestação de serviço da Concessionária. (...) Após vistoria de equipe terceirizada, o aquecedor apresenta defeito e para de operar. Coincidência? Erro humano?"

Por fim, conclui a CAENE que "(...) Diante da série de problemas enfrentados pela reclamante, para os quais não contribuiu, a Concessionária não prestou o serviço adequadamente<sup>2</sup> não garantiu a qualidade e eficiência de seu serviço; e interrompeu o fornecimento de gás de forma imotivada<sup>3</sup>".

Pela Resolução do Conselho-Diretor Nº. 294, de 03/05/12, considerando o término do mandato do então Conselheiro Sérgio Burrowes Raposo, o processo foi redistribuído para minha relatoria e enviado ao meu Gabinete.

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/MF nº. 67/12, em 08/05/12, para a Concessionária apresentar suas considerações.

Às fls. 19/21, foi acostado ao processo a correspondência DIJUR-E-882/2012, de 21/05/12, da Concessionária, em resposta ao ofício AGENERSA/MF nº. 67/12, informando que "(...) Na presente manifestação, se faz pertinente realizar considerações acerca do Parecer CAENE, (...) em que, em suma, a experta Câmara Técnica entendeu que a Concessionária não prestou adequadamente o serviço concedido. (...) Foram realizados destaques ao fato da cliente ter percebido a interrupção do fornecimento de gás de seu imóvel em duas oportunidades. (...) Conforme esclarecido pela Concessionária, na primeira oportunidade em que incidiu tal ocorrência, o engano da Concessionária foi provocado, respondendo o questionamento retórico da experta CAENE, **por erro humano** do colaborador da CEG, haja vista que não atentou ao fato de que **uma vizinha da reclamante, em solicitação de troca de titularidade, no momento de registro da solicitação, informou o endereço da reclamante ao invés de seu próprio, o que gerou a indevida suspensão do fornecimento.** (...) Após o ocorrido, por extremamente rara infelicidade, em 03/10/2011, o fornecimento de gás do imóvel do cliente foi novamente interrompido, pois, em consequência ao primeiro erro, foi aberta solicitação de baixa de fornecimento de gás".

*[assinatura]*

<sup>2</sup> - Cláusula Quarta, caput;

<sup>3</sup> - Cláusula Quarta, §2º, item II.



Acrescenta que "(...) logo em 07/10/2011, a Concessionária CEG enviou equipe especial para o local, onde foi feita vistoria de ambiente e teste de estanqueidade, onde restou comprovado que a tubulação do cliente se encontrava estanque, seu imóvel devidamente adequado para o fornecimento de gás, sendo somente necessária a substituição de tubo flexível do fogão, serviço este que, com o fito de reduzir os transtornos percebidos pelo Cliente, não foram cobrados pela CEG" e "(...) as declarações datadas de 20/01/2012, a CEG presume que trata-se de solicitação da cliente de reparo em aquecedor, que foi informada pela CEG que a Concessionária não dispõe de serviço de assistência técnica para aparelhos. (...) Neste sentido, a mãe do Cliente, em 20/10/2011, informou que iria entrar em contato com o fabricante de seu aquecedor, que era da marca Bosch, para tirar suas dúvidas e solicitar reparo".

Conclui a Concessionária que "(...) Diante do exposto, registra-se que a ocorrência remediada pela CEG deu-se por fato isolado, s.m.j., sem nenhum precedente nos vários anos de atividade desta Concessionária, todavia, perfeitamente escusável e esclarecido" e "(...) esclarecer que a própria Certificação Internacional ISO 9001, a qual goza esta Concessionária, prevê a impossibilidade de que sejam extirpados em definitivo, de súbito, toda e qualquer incidência de casos fortuitos. (...) Por todo o exposto, (...) pede esta CEG que o presente processo seja arquivado sem a aplicação de qualquer sanção".

Para prosseguimento do feito, o processo foi enviado à Procuradoria desta Agência, por intermédio da minha assessoria, para ciência e pronunciamento.

Através de despacho, a Procuradoria reencaminhou os autos à CAENE para manifestação, tendo em vista a correspondência da CEG, às fls. 19/21.

Às fls. 23/29, a Câmara Técnica de Energia, ofereceu seu parecer informando que "(...)- Cabe razão a Sra. Tereza Baldino quanto à má qualidade do serviço que lhe foi prestado pela Concessionária CEG. A Concessionária admitiu que cortou o fornecimento de gás da reclamante, uma primeira vez, devido a um "(...) erro humano do colaborador de CEG (...) e repetiu o ato "(...) por extremamente rara infelicidade, (...) pois, em consequência ao primeiro erro, foi aberta solicitação de baixa de fornecimento de gás". (...) Portanto, o fornecimento da reclamante foi cortado por duas vezes, sem que a mesma tenha contribuído voluntária ou involuntariamente para o ocorrido, o que caracteriza falha no cumprimento do disposto na Cláusula Quarta, caput, item II do 2º parágrafo e 3º parágrafo do Contrato, de Concessão".

Acrescenta a CAENE que "(...) Em função do comentário da Concessionária, de que o fato sob análise é um fato isolado, sem nenhum precedente, solicitei que a Ouvidoria listasse as ocorrências 2011, que versassem sobre reclamações de clientes, em função de cortes de fornecimento de gás, supostamente imotivados" e que "(...) A Ouvidoria listou 226 (...) reclamações. Não analisei qualquer uma das ocorrências listadas, buscando similaridade com o caso em tela. Apenas busquei a informação para quantificar uma pequena parcela, da massa de reclamações sobre cortes de fornecimento, ao longo do tempo".







Remetidos os autos à Procuradoria, em 02/08/12, por minha assessoria, conforme solicitação nas fls.22.

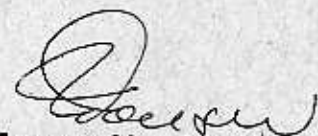
Às fls. 30, a Procuradoria desta Agência ofereceu seu parecer destacando que "(...) o comportamento da Concessionária CEG, não foi diligente, tendo em vista o descumprimento do instrumento concessivo por parte da Delegatária, apontado pela CAENE, e com o qual concordamos. Assim, s.m.j., referendamos o disposto no Parecer do órgão técnico da AGENERSA".

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/MF nº.103/12, em 10/08/12, para a Concessionária apresentar suas considerações finais.

Em 22/08/12, foi acostado ao processo correspondência da Concessionária CEG DIJUR-E-1551/12, em resposta ao ofício AGENERSA/MF nº 103/12, apresentando suas considerações finais, informando que quanto à manifestação da CAENE "(...) Ocorre que, temerário é este tipo de análise, uma vez que a simples listagem de ocorrências que tratam sobre o tema pode dar a falsa impressão de que a Concessionária é culpada em todos os casos, o que não é verdade. (...) Dessa forma, ainda que se pudesse presumir que todos os casos listados pela CAENE tivessem gerado um processo regulatório, o que se admite tão somente com base no princípio da eventualidade, mais temerário ainda é imputar responsabilidade à Concessionária nestes casos sem que tenha havido o devido processo legal, observância ao contraditório e ampla defesa e, ainda, sem que tenha havido o trânsito em julgado dos citados processos, reconhecendo, de forma definitiva a culpabilidade ou não da Concessionária".

Acrescenta a CEG que "(...) seja desconsiderado o argumento da CAENE de que existem 226 (duzentas e vinte e seis) ocorrências que tratam do tema, o que caracterizaria "reincidência" da Concessionária, por demonstrar flagrante violação a diversos princípios do ordenamento jurídico pátrio, mormente, a segurança jurídica". Por fim, reitera que "(...) a pontualidade do caso em questão e sua conduta diligente para solucionar as questões levantadas pela cliente, posto que, se analisados os últimos processos julgados pela AGENERSA de reclamação de cliente o que se verifica é que inexistem casos relativos ao corte indevido de fornecimento de gás. (...) Deste feita, deve o presente processo ser arquivado, sem a aplicação de qualquer penalidade, por exaurimento de sua finalidade".

É o relatório.

  
**Moacyr Almeida Fonseca**  
Conselheiro-Relator

**Processo nº.:** E-12/020.598/2011  
**Autuação:** 09/12/2011  
**Concessionária:** CEG  
**Assunto:** Ocorrência na Ouvidoria da  
AGENERSA. Apuração de possível  
descumprimento de Cláusula  
Contratual. Ocorrência nº 521993  
**Sessão Regulatória:** 27 de setembro de 2012

### **VOTO**

Trata-se de Processo Regulatório iniciado em razão da Ocorrência nº. 521993, registrada há mais de 30 dias na Ouvidoria da AGENERSA e tem por finalidade avaliar a reclamação da cliente, Sra. Tereza de Di Lorio Baldino.

Conforme síntese do histórico de atendimento, a cliente reclama do corte no fornecimento de gás, por duas oportunidades, sem aviso prévio, da ausência de boletos para pagamentos das faturas após o primeiro corte, de ter sido ignorada pelos funcionários da CEG, até conseguir entrar em contato com a Ouvidoria daquela empresa, do não atendimento, via ligação telefônica, por parte da Concessionária no horário indicado na conta de atendimento, do total despreparo dos seus funcionários para resolução da ocorrência e do tempo perdido nas ligações, com músicas e propagandas.

Constata-se, pelas considerações da Concessionária, que a mesma admite o corte no fornecimento de gás da cliente, a primeira vez, devido a um "erro humano do colaborador da CEG, haja vista que não atentou ao fato de que uma vizinha da reclamante, em solicitação de troca de titularidade, no momento de registro da solicitação, informou o endereço da reclamante ao invés de seu próprio, o que gerou a indevida suspensão do fornecimento" e, se repetiu o ato "(...) por extremamente rara infelicidade, (...) pois, em consequência ao primeiro erro, foi aberta solicitação de baixa de fornecimento de gás".

Pelas informações prestadas, requer a Concessionária o arquivamento do processo, sem a aplicação de qualquer sanção, por considerar a ocorrência um fato isolado, sem nenhum precedente nos vários anos de atividade e, que goza da Certificação Internacional ISO 9001, na qual prevê a impossibilidade de que sejam extirpados em definitivo, de súbito, toda e qualquer incidência de casos fortuitos.

A Câmara Técnica de Energia e a Procuradoria desta Agência observaram todas as agruras sofridas pela cliente, considerando as diversas falhas na prestação de serviço, e, por isso, opinaram pela adoção de penalidade à Concessionária, em razão do descumprimento de cláusulas contratuais.

*[Assinatura]*





Inicialmente, em relação ao argumento da Concessionária em considerar o assunto aqui tratado um fato isolado, não merecendo aplicação de penalidade, até por possuir certificação internacional, entendo que, a partir do momento que esta Agência acolher tese desta natureza, qualquer infração da Concessionária de menor potencial que seja ao Contrato de Concessão ou qualquer outra norma aplicável poderá ser entendida como uma conduta passível de inaplicabilidade de penalização, o que, ao juízo, entendo ser temerária, pois banalizaria e incentivaria que fatos objeto dos autos se proliferem.

Mais do que um comportamento da lei, um dos princípios constitucionais da administração pública, o da moralidade, impõe aos agentes públicos, como é o caso desta Autarquia, a obediência às normas éticas aplicáveis ao exercício das funções do Estado. Mesmo que o ato seja ínfimo e que haja a sua resolução, a ilicitude é configurada pelo simples cometimento, uma vez que foi lesado bem jurídico essencial ao normal funcionamento da administração pública, por isso a punição sempre será necessária.

Ademais, esta Agência, a partir de diversas decisões proferidas, já pacificou o entendimento que de fato aquela certificação ISO 9001 representa um reconhecimento importante da atuação da Concessionária, mas não inibe o exercício das atividades desta AGENERSA, legalmente definido e contratualmente pactuado. Desta forma, não posso aceitar aludida argumentação, pois o descumprimento ao Contrato de Concessão, já por si só traduz um prejuízo, mesmo que mínimo, ao cliente.

Da leitura do processo, concordo com o posicionamento dos órgãos técnicos desta Agência, podendo depreender, ainda, que o fornecimento da cliente foi cortado por duas vezes, sem que a mesma tenha contribuído voluntária ou involuntariamente para o ocorrido, o que caracteriza falha no cumprimento do disposto na Cláusula Quarta, caput, item II do 2º parágrafo e 3º parágrafo do contrato de concessão, acrescido pela falta de treinamento adequado ou instrução insuficiente repassada aos seus funcionários ou prestadores de serviços da Concessionária para o devido atendimento à cliente.

Por isso, pude inferir que a Concessionária infringiu Dispositivos do Contrato de Concessão, maculando a adequada prestação do serviço público, contrariando o disposto do artigo 6º, § 1º da Lei 8987/95<sup>1</sup>, no qual dispõe que o serviço adequado é o que satisfaz as condições da regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade e cortesia na sua prestação.

A título de esclarecimento, respondendo a nossa Ouvidoria, via e-mail, no que se refere à resolução da ocorrência, a cliente informou que "(...) ESTA RECLAMAÇÃO FOI FEITA EM SETEMBRO DE 2011, E SE EU ESTIVESSE AGUARDANDO UMA SOLUÇÃO PARA O PROBLEMA QUE FOI CRIADO PELA "INCOMPETÊNCIA" DO ATENDIMENTO DA CONCESSIONÁRIA, CONFORME ESCLARECI PARA A FUNCIONÁRIA QUE ME TELEFONOU, ESTARIA AGUARDANDO ATÉ HOJE. EU MESMA BUSQUEI POR MEUS PRÓPRIOS MEIOS RESOLVÊ-LOS".

<sup>1</sup> CAPÍTULO II

Do Serviço Adequado

Art. 6º Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato.

§ 1º Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

Pelos motivos acima elencados e, considerando a desastrosa prestação de serviço, entendo que a penalidade de multa reúna fundamentos para sua aplicação, por isso, proponho ao Conselho-Diretor:

I - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,005% (cinco milésimos por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto nas Cláusulas Primeira, §3º e Quarta, caput e §1º, Itens 4, 5, 9, 11 e 21<sup>2</sup> do Contrato de Concessão; com base na Cláusula Décima do instrumento concessivo, bem assim no art. 16<sup>3</sup>, VI<sup>4</sup>, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007, de 04/09/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos à reclamação da 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

<sup>2</sup> "(...) CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO DO CONTRATO - §3º. Na prestação dos serviços a CONCESSIONÁRIA procurará sempre a satisfação de seus clientes, obedecendo aos princípios da eficiência, regularidade, continuidade, segurança, qualidade, generalidade, atualidade, cortesia com os consumidores e modicidade das tarifas."

"(...) CLÁUSULA QUARTA - OBRIGAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA  
A CONCESSIONÁRIA obriga-se 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".

§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;
5. assegurar os meios indispensáveis, gratuitos e eficazes, para as comunicações das falhas ou irregularidades na prestação dos serviços, ou de eventuais atos ilícitos praticados por seus empregados, agentes ou prepostos;
9. realizar programas de treinamento de seus recursos humanos, de modo a assegurar, permanentemente, melhoria da qualidade e maior eficiência na prestação do serviço concedido;
11. cumprir e fazer as normas legais e regulamentares do serviço, inclusive as normas da ASEP-RJ, respondendo perante o ESTADO, a ASEP-RJ, os consumidores e terceiros pelas eventuais consequências danosas da exploração dos serviços;
21. atingir as metas de qualidade e segurança referidas no ANEXO II do presente Contrato, nos prazos e condições ali fixados, que poderão ser alterados, a critério da ASEP-RJ, mas apenas no caso de solicitação da CONCESSIONÁRIA em que fique demonstrada a impossibilidade do cumprimento de tais metas.

<sup>3</sup> "Art. 16. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas a penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO I sempre que, sem justo motivo:

(...)  
<sup>4</sup> IV. deixarem de dispor os meios indispensáveis, gratuitos e eficazes, para as comunicações das falhas ou irregularidades na prestação de serviços, ou de eventuais atos ilícitos praticados por seus empregados, agentes ou prepostos".



DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1278

DE 27 DE SETEMBRO DE 2012.

*Concessionária CEG-  
Ocorrência na Ouvidoria da AGENERSA. Apuração de  
possível descumprimento de Cláusula Contratual.  
Ocorrência nº 521993*

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-12/020.598/2011, por unanimidade,

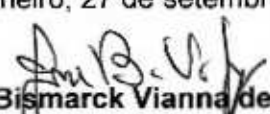
**DELIBERA:**

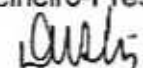
Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,005% (cinco milésimos por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto nas Cláusulas Primeira, §3º e Quarta, caput e §1º, Itens 4, 5, 9, 11 e 21 do Contrato de Concessão; com base na Cláusula Décima do instrumento concessivo, bem assim no art. 16, VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007, de 04/09/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos à reclamação da cliente.

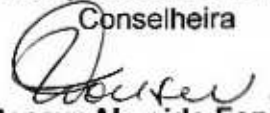
Art. 2º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Política Econômica e Tarifária e a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

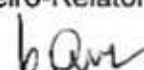
Art. 3º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

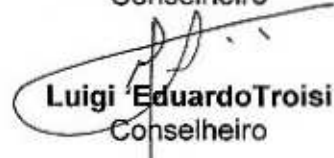
Rio de Janeiro, 27 de setembro de 2012.

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

  
**Darcilia Aparecida da Silva Leite**  
Conselheira

  
**Moacyr Almeida Fonseca**  
Conselheiro-Relator

  
**Roosevelt Brasil Fonseca**  
Conselheiro

  
**Luigi Eduardo Troisi**  
Conselheiro