

Processo n.º : E-12/020.595/2012.
Data de autuação: 05/10/2012.
Concessionária: CEG.
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA - Prazo para atendimento de solicitação de ligação de gás. Ocorrência 532018.
Sessão Regulatória: 29/01/2013.

RELATÓRIO

O presente processo foi instaurado por requerimento da Secretaria Executiva, tendo por justificativa CI OUVID N.º 167/2012 - ocorrência n.º 532018, cujo teor reproduzo, em parte:

"Venho pedir orientações de como proceder com relação à ocorrência n.º 532018, que foi enviada à CEG em 20 de agosto de 2012 para tratar de reclamação sobre demora na ligação de gás na residência da Sra. Maria Helena Braga Rabelo Pessoa, solicitada em 01/08/2012.

No dia 27/08/12, recebi resposta da CEG informando, entre outras coisas, que o gás foi liberado em 25/08/12.

No mesmo dia, enviei uma SNS à CEG, solicitando esclarecimentos com relação ao atraso no atendimento a esta solicitação, e recebi, somente no dia 01/10/12, a seguinte resposta: 'Reiteramos a informação anterior de que 1ª solicitação de fornecimento de gás ocorreu no dia 01/08/2012, e que no dia 25/8/2012 o medidor foi instalado de acordo com as normas do RIP (Regulamento de Instalações Prediais). Esclarecemos que a

J

Companhia não possui outras informações sobre o tema.'

Diante do exposto, encaminho a presente para apuração de possível descumprimento ao Contrato de Concessão no que diz respeito ao prazo para atendimento de uma solicitação de gás, além da demora em responder a esta Ouvidoria.

Informo que não há outro processo regulatório tratando desta ocorrência.

(...)"

Às fls. 07/09, constam e-mails enviados pela Ouvidoria desta AGENERSA à cliente solicitando confirmação da solução do problema e informando da abertura do presente processo administrativo.

Após solicitação de pronunciamento da Câmara de Energia à Concessionária CEG, esta, em 22/10/2012, apresentou histórico da ocorrência em apreço.

Às fls. 13/14, a CAENE apresentou seu parecer técnico, *in verbis*:

"(...)

Em análise às folhas 04 e 05:

Em 20/08/12, cliente reclama da CEG: 'Fiz esse pedido através desse protocolo para a instalação do gás natural, que já consta no Prédio onde moro e vieram no dia 08/08/12 dois técnicos para verificar a instalação, quando foi feito o cadastro pela CEG. Disseram que depois retornariam à minha residência, mas desde esse dia não tive mais resposta. Realizei uma ligação para a CEG no dia 20/08/12 através do protocolo 2398759418. Eles



ficaram de retornar no dia 14/08/12 e não retornaram e também não tive resposta do ocorrido. A CEG tem colocado prestadores de serviços que tem deixado o consumidor a desejar. Fico no aguardo da resolução.

Em 27/08/12, a CEG responde: 'A primeira solicitação de gás ocorreu no dia 01/08/12. No dia 20/08/12, cliente ligou novamente para o Call Center: Favor reagendar cliente para o dia 24/08/12. Em 24/08/12, o imóvel foi vistoriado e no dia 25/08/12 o medidor foi instalado de acordo com as Normas do RIP (Regulamento de Instalações Prediais).

Em 27/08/12, a Ouvidoria da AGENERSA envia e-mail: 'Reincidência Ocorrência 532018 - Solução Não Satisfatória. Solicito maiores esclarecimentos com relação ao atraso no atendimento a esta solicitação.'

EM 01/10/12, a CEG responde: 'Reiteramos a informação anterior, que a 1ª solicitação de fornecimento de gás ocorreu no dia 01/08/12 e que no dia 25/08/12 o medidor foi instalado de acordo com as Normas do RIP (Regulamento de Instalações Prediais). Esclarecemos que a Companhia não possui outras informações sobre o tema.'

Em atenção ao Ofício CAENE Nº 266/12, de 17/10/12 (às fls. 10), a CEG enviou a correspondência DIJUR-E-2075/2012, de 22/12/12, (às fls. 11 e 12) com as mesmas respostas enviadas em 27/08/12 e 01/10/12.

Diante do exposto acima, a Concessionária descumpriu a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º além do Anexo II, Parte 2, Item 13 A - corte/religação e vistoria de instalações internas, ambos do Contrato de Concessão.

(...) "

Através da Resolução n.º 326 do Conselho Diretor, em Reunião Interna de 25/10/2012, o presente processo foi distribuído a minha relatoria.

Instada a se pronunciar, opinou a Procuradoria desta AGENERSA:

"(...)

Em análise aos documentos que informam os autos em epígrafe, depreende-se que restou devidamente demonstrado o descumprimento pela Concessionária CEG ao princípio da prestação do serviço público adequado, verificado em relação à inobservância ao prazo contratual de 24 (vinte e quatro) horas para o atendimento do pedido de ligação de gás (ocorrência n.º. 532018), solicitação feita em 01/08/2012, tendo sido o gás liberado somente em 25/08/2012, fatos incontestáveis pela própria delegatária.

Como se vê, sabendo-se que o instrumento Concessivo dispõe o prazo de 24 (vinte e quatro) horas, como prazo de atuação da Concessionária na colocação e ligação de medidores, na forma do item 13 A, Parte 2 do Anexo II, não se revela razoável a mora de atuação da delegatária na solução da questão, mora essa que perdurou por 24 (vinte e quatro



dias), com clara violação ao princípio da prestação do serviço público adequado.

(...)

Por todo o exposto, opino pela aplicação de penalidade à Concessionária CEG, em virtude da comprovada prestação inadequada do serviço público concedido observada com relação à ocorrência n.º. 532018."

Por intermédio do Ofício AGENERSA/CODIR/JB n.º 156/2012, a Concessionária foi instada a apresentar razões finais quanto ao processo em análise.

Através da DIJUR-E-2405/12, a Concessionária CEG teceu as seguintes considerações, *verbis*:

"(...)

A CEG esclarece que a 1ª solicitação de fornecimento de gás ocorreu em 01/08/2012, e que no dia 25/08/2012, o medidor foi instalado de acordo com as Normas do Regulamento de Instalações Prediais.

Após os esclarecimentos prestados a Agenersa, a CAENE proferiu parecer onde entende que a Concessionária descumpriu a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, além do Anexo II, Parte 2, Item 13-A - Corte/Religação e vistoria de instalações internas, ambos do Contrato de Concessão.

Com a devida vênia, nos cabe discordar dos ilustres pareceres, esclarecendo que, o fornecimento de gás foi devidamente liberado de acordo com as normas Técnicas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP), restando assim comprovado nos autos, não ter a

Rúbrica

Concessionária incorrido em desconformidades, já que o cerne do processo administrativo deve ser o atendimento do interesse público, o que foi evidentemente atingido no caso em tela, por meio do atendimento adequado a cliente.

Assim, diante do exposto, essa Concessionária solicita que sejam acolhidas suas considerações. Após requer a CEG que seja o presente processo ARQUIVADO, sem a aplicação de qualquer sanção."

É o relatório.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator

Processo nº.: E-12/020.595/2012.
Data de autuação: 05/10/2012.
Concessionária: CEG.
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA - Prazo para atendimento de solicitação de ligação de gás. Ocorrência 532018.
Sessão Regulatória: 29/01/2013.

VOTO

Trata-se de processo regulatório referente à ocorrência nº. 532018, que versa sobre a demora no atendimento, pela Concessionária CEG, à solicitação de fornecimento de gás na residência da usuária Sra. Maria Helena Braga Rabelo Pessoa.

Conforme depreende-se dos autos, em 01/08/2012, a cliente solicitou o fornecimento de gás em sua residência, sendo que, em 08/08/2012, foi encaminhado pela Concessionária CEG dois técnicos que realizaram o cadastro da mesma e comprometeram-se retornar para a conclusão do serviço de fornecimento.

Após aguardar demasiadamente o retorno dos técnicos, a usuária, em 20/08/2012, entrou em contato com a Concessionária reagendando a visita para 24/08/2012.

Em 25/08/2012, o medidor foi instalado na residência da usuária.

A CAENE e a Procuradoria desta AGENERSA, respectivamente, às fls. 13/14 e 17/19, opinaram pelo descumprimento da Concessionária ao Contrato de Concessão, no que tange o prazo estabelecido para o fornecimento de gás.

A Concessionária, quando instada a prestar esclarecimentos em razão da demora no fornecimento de gás, ressaltou que o objeto dos presente processo teria atingido sua finalidade, tendo em vista a liberação do fornecimento de gás em conformidade com as normas Técnicas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais.

Por fim, requereu o arquivamento do presente processo, sem a aplicação de qualquer sanção.

De fato, pela simples leitura dos autos, podem ser constatadas as fundamentações dos posicionamentos supramencionados, eis que a Concessionária demorou a prestar o serviço de fornecimento de gás à usuária.

No tocante à Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 19/2011, pelo histórico acostado às fls. 04/05, a Ouvidoria solicitou à Concessionária, em 27/08/2012, esclarecimentos com relação ao atraso na solicitação da usuária, sendo somente respondido por esta em 01/10/2012, o que denota, de forma indubitável, o descumprimento da Concessionária à supracitada Instrução Normativa.

Como se visualizou nas razões do presente voto, não há como deixar de considerar a Concessionária CEG responsável pela demora no atendimento ao usuário na ocorrência n.º 532018, pois ficou evidenciado sua atuação em desarmonia com os prazos aos quais deve se submeter, e por isso sugiro ao Conselho Diretor:

- Aplicar à Concessionária CEG penalidade de advertência, 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 n.º 001/2007;
- Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.
- Aplicar à Concessionária CEG penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 c/c Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 019/2011, em razão da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA;

- Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

É como voto.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1457

DE 29 DE JANEIRO DE 2013.

**Concessionária CEG - Ocorrência registrada na
Ouvidoria da AGENERSA - Prazo para
atendimento de solicitação de ligação de gás.
Ocorrência 532018.**

**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 – 12/020.595/2012,
por unanimidade,**

*** DELIBERA:**

**Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG penalidade de advertência, 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.**

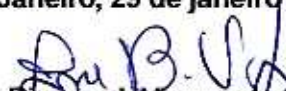
**Art. 2º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de
Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007.**

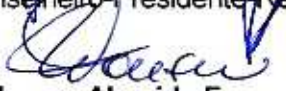
**Art. 3º - Aplicar à Concessionária CEG penalidade de advertência, com base na Cláusula
Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD
nº 001/2007 combinado com a Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 019/2011, em razão da
demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA.**

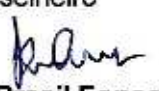
**Art. 4º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de
Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007.**

Art. 5º - A presente Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

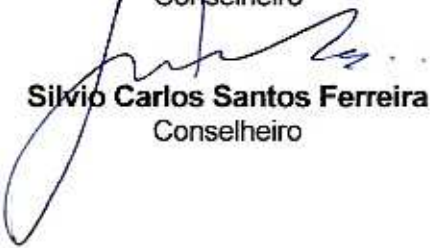
Rio de Janeiro, 29 de janeiro de 2013.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro Presidente-Relator


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro