



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Processo n.º : E-12/020.440/2012.
Data de autuação: 30/07/2012.
Concessionária: CEG.
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA. Prazo para atendimento de solicitação de gás. OCORRÊNCIA 530386.
Sessão Regulatória: 26/02/2013.

RELATÓRIO

O presente processo foi iniciado pela SECEX através do REQ. AGENERSA/SECEX n.º 273, tendo em vista a CI/OUVID n.º 121/2012¹, onde a Ouvidoria informou a existência da ocorrência n.º 530386, que versa sobre pedido de fornecimento de gás e foi aberta em 04/06/2012.

Às fls. 04/05, consta cópia do histórico de atendimento do usuário.

Posteriormente, através de ofício², foi dado ciência da abertura do processo à Concessionária CEG.

Em Reunião Interna, através de Resolução n.º 314 de 08/08/2012³, o referido processo foi distribuído a minha relatoria.

A Concessionária CEG informou, através da DIJUR-E-1491/2012⁴, que o usuário teve seu fornecimento de gás regularizado em 06/06/2012.

Ato contínuo, a Câmara Técnica se manifestou⁵:

"(...)A Concessionária nos fornece duas datas de liberação do fornecimento diferentes.

¹Fls. 03 - "Venho solicitar orientações de como proceder com relação à ocorrência n.º 530386, que foi enviada à CEG em 04 de junho de 2012 para tratar de reclamação sobre demora na ligação de gás na residência do Sr. Rafael Laplace de Andrade, solicitada em maio/12.

No dia 26/07/12, recebi a seguinte resposta da CEG: 'no dia 30/5/12 a equipe esteve no imóvel (...) e verificou a seguinte exigência: Percurso vertical da chaminé inferior a 35 cm. Conforme informação do setor responsável, o fornecimento de gás foi liberado (...) no dia 16/6/12. Ressaltamos que a Companhia não tem outras informações a respeito sobre o tema.'

Ao encaminhar essa resposta ao cliente, fui informada de que a exigência apontada pela CEG foi cumprida no dia seguinte (31/05/12), mas eles demoraram 15 dias para voltar ao imóvel e fazer a instalação, apesar dos vários contatos feitos, com diversos agendamentos não cumpridos. (...)".

² Fls. 08 - Ofício AGENERSA/SECEX n.º 483/12.

³ Fls. 13.

⁴ Fls. 20/22.

⁵ Fls. 32.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Em contato telefônico com o cliente Sr. Rafael, no dia 22/08/2012, o mesmo nos afirmou a data de liberação de seu não foi no dia 06/06/12, pois nessa data quando a equipe que tinha ido ao seu imóvel foi ligar seu gás a mesma constatou que faltava uma peça para que pudesse ser feito o religamento, cliente informa que a equipe ficou de voltar no dia seguinte e não compareceram.

Posto isso, a Concessionária descumpriu a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, Anexo II, Parte 2, item 13-A, corte/relição; vistoria de instalações internas, todos do Contrato de Concessão.(...)"

Instada a se manifestar, a Procuradoria opinou⁶:

"(...)De fato, analisando toda a documentação acostada aos autos administrativos, inclusive o pronunciamento da Delegatária, somos inclinados a concordar com a CAENE, quanto à descrição feita dos acontecimentos e também quanto à aplicação das penalidades sugeridas. Parecer da CAENE de fls.32."

Por intermédio de minha assessoria, através do ofício AGENERA/CODIR/JB n.º 119/2012⁷, a Concessionária CEG foi intimada a apresentar razões finais, o que fez às fls. 43, sustentando:

"(...)Insta consignar que o Parecer da CAENE relata suposta divergência de informação por parte da Concessionária no que tange a data em que o cliente teria sido colocado em carga. A Concessionária informa que se trata de claro erro de digitação e que não houve nenhum tipo de má-fé, de modo que o cliente teve seu gás religado em 16/06/2012.

Outrossim, discordamos dos Pareceres supracitados e esclarecemos que, a demora na religação do gás ocorreu em função da constatação da CEG de que a cliente necessitava adequar as suas instalações para ter o gás religado, em observância ao princípio da segurança, de modo que, tão logo

⁶ Fls. 34.

⁷ Fls. 35.

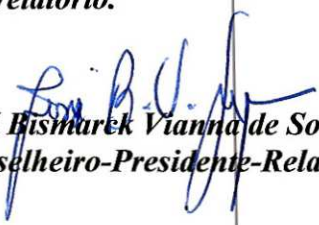


SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

a realização das adequações foi comunicada à Concessionária, a cliente teve seu gás religado.

Desta feita, evidencia-se a atuação diligente da Concessionária e o atendimento da finalidade pública, por meio do atendimento à cliente, deve o presente processo ser arquivando, sem aplicação de qualquer penalidade.(...)"

É o relatório.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA
E-12/020.440/2012.

Processo n.º :

Data de autuação:

Concessionária:

Assunto:

Sessão Regulatória:

30/07/2012.

CEG.

Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA. Prazo para atendimento de solicitação de gás. OCORRÊNCIA 530386.

26/02/2013.

VOTO

Trata-se de análise à ocorrência n.º 530386, que, versando sobre pedido de fornecimento de gás, permaneceu com *status* de aberta na Ouvidoria desta Agência por período superior a 30 (trinta) dias.

Conforme depreende-se dos autos, tal ocorrência foi aberta na Ouvidoria desta Agência em 04/06/2012, mesma data do seu envio à Concessionária. A CEG somente enviou resposta em 26/07/2012, meio pelo qual informou que a cliente teve seu fornecimento concluído em 16/06/2012.

Logo, a ocorrência permaneceu com status de aberta na Ouvidoria por 52 (cinquenta e dois) dias.

Oportuno esclarecer que, às fls. 20, a Concessionária informou que a liberação do fornecimento de gás se deu em 06/06/2012. Todavia, tal divergência restou esclarecida à luz do exposto às fls. 43, pela própria CEG, que ratificou a data 16/06/2012¹.

Levando em consideração que o primeiro contato do usuário com a Concessionária se deu em maio de 2012, verifica-se uma demora de, no mínimo, 16 (dezesseis) dias para proceder o fornecimento de gás.

Assim, a CAENE², acertadamente, concluiu pelo descumprimento da Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, além do Anexo 2, Parte II, Item 13 - A - corte/relição e vistoria nas instalações

¹ Fls. 12 - verso.

² Fls. 09.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

internas, ambos do Contrato de Concessão. Entendimento este que foi acompanhado pela Procuradoria³ desta Agência.

A CEG, mediante razões finais discordou dos pareceres da CAENE e da Procuradoria e alegou, como tese de defesa, que observou o princípio da segurança, tendo em vista a necessidade de adequações na rede de fornecimento, motivo pelo qual o presente processo deve ser arquivado sem aplicação de qualquer sanção.

Desta feita, não há dúvidas quanto ao inadimplemento dos prazos previstos no Anexo II, Parte 2, item 13-A - corte/religação e vistoria nas instalações internas, do Contrato de Concessão tal como a sua Cláusula Primeira, Parágrafo Terceiro.

E ainda, levando em consideração as razões expostas pela CAENE e Procuradoria, não há como deixar de considerar a Concessionária CEG responsável pela demora no atendimento a cliente na ocorrência em apreço, atuando em desarmonia com os prazos aos quais deve se submeter, motivo pelo qual sugiro ao Conselho Diretor:

- Aplicar à Concessionária CEG, penalidade de multa de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) sobre o seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, pela demora no atendimento a cliente na ocorrência n.º 530386, 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 Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara de Política Econômica e Tarifária e Câmara de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 014/2010;
- Aplicar à Concessionária CEG, penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução

³ Fls. 13.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 c/c Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 19/2011, em razão da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA na ocorrência n.º 530386;

- Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 014/2010.

É como voto.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL

Rúbrica *A*

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º 1503

DE 26 DE FEVEREIRO DE 2013.

CONCESSIONÁRIA CEG - Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA. Prazo para atendimento de solicitação de gás. OCORRÊNCIA 530386.

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 n.º **E-12/020.440/2012**, por unanimidade,
DELIBERA:

Art. 1º- Aplicar à Concessionária CEG, penalidade de multa de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) sobre o seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, pela demora no atendimento a cliente na ocorrência n.º 530386, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.

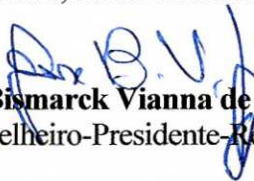
Art. 2º- Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara de Política Econômica e Tarifária e Câmara de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 014/2010.

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 n.º 001/2007 c/c Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 19/2011, em razão da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA na ocorrência n.º 530386.

Art. 4º- Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 014/2010.

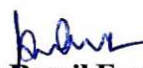
Art. 5º- A presente Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 26 de fevereiro de 2013.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro