



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-12/020.748/2012.
Data de autuação: 17/12/2012.
Concessionária: CEG.
Assunto: Ocorrência 534061.
Sessão Regulatória: 25/03/2013.

Serviço Público Estadual

Processo n.º E-12/020.748/2012.

Data 17/12/2012 Fls. 47

Rúbrica

RELATÓRIO

O presente processo foi instaurado, tendo por justificativa CI OUVID N.º 205/2012 - ocorrência n.º 534061, cujo teor reproduzo, em parte:

"Venho solicitar orientações de como proceder com relação à ocorrência n.º 534061, que trata de reclamação sobre demora na ligação de gás na residência da Sra. Sonia Maria Teixeira Rodrigues, solicitada à Concessionária, segundo ela, desde julho/2012.

No dia de hoje, recebi a resposta da CEG pedindo desculpas pelos transtornos causados e informando que 'o fornecimento de gás foi liberado (...) no dia 24/11/2012' e que não tinham outras informações a respeito do tema.

Diante do exposto, encaminho a presente para apuração de provável descumprimento ao Contrato de Concessão no que diz respeito ao prazo para atendimento de uma solicitação de ligação de gás.

Junto à Ouvidoria da CEG, confirmei que trata-se de uma solicitação de ligação de gás (instalação de medidor).

Informo que não há outro processo regulatório tratando desta ocorrência."

Às fls. 06/07, constam e-mails enviados pela Ouvidoria desta AGENERSA à cliente solicitando confirmação, pelo cliente, da solução do problema e informando da abertura do presente processo administrativo.

[Assinatura]



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

Serviço Público Estadual

Processo n.º E-12/020.748 2012

Data 17 / 12 / 2012 Fls. 48

Fábrica

Conforme Resolução do Conselho Diretor n.º 337/2013¹, em reunião interna de 09/01/2013, o presente processo foi distribuído a minha relatoria.

Após solicitação de pronunciamento da Câmara de Energia à Concessionária CEG, esta, em 31/01/2013, apresentou histórico da ocorrência em apreço.

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

"O Cliente 7831375 informou ao se mudar para o Boulevard 28 de Setembro, 235, casa 14, havia ramal interno preexistente, porém sem medidor de fluxo de gás instalado.

O cliente solicitou a instalação de gás, mas não foi atendido, apesar de reiteradas cobranças junto à Concessionária. Ainda segundo o cliente, somente após a reclamação junto à Ouvidoria é que as devidas providências foram tomadas, para que o imóvel fosse colocado em carga.

A Concessionária alegou que a colocação do cliente em carga dependia de obras para renivelamento de válvula, sem apresentar, entretanto, as respectivas ordens de serviço ou licença de obra emitida pela Prefeitura, caso a intervenção tenha sido realizada no passeio.

De qualquer forma, a Concessionária deixou de prestar um serviço de boa qualidade, ao não informar ao cliente sobre possíveis dificuldades técnicas, as quais estaria enfrentando para iniciar o abastecimento.

A Concessionária descumpriu, ainda, prazos estabelecidos na Parte 2, do Anexo II do Contrato de Concessão: 48 horas para religação em instalações existentes e para a colocação de medidores."

A Concessionária, instada a apresentar considerações, salientou:

"Em atendimento ao Ofício em referência, que concedeu o prazo de 05 (cinco) dias para que esta Concessionária oferecesse suas razões

¹ 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

Serviço Público Estadual

Processo n.º E-12/020.748 2012

Data 17/12/2012 Fls. 49

Rúbrica

finais, servimo-nos da presente para prestar os seguintes esclarecimentos.

(...)

A Concessionária informa que o fornecimento de gás na residência da cliente foi liberado no dia 24/11/2012, de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP), caracterizando, assim, o atendimento do interesse público, motivo pelo qual não caberia a aplicação de qualquer penalidade à Concessionária."

opinou: Às fls. 31/33, a Procuradoria desta AGENERSA, em parecer fundamentado,

"(...)

Conforme conjunto de documentos acostados aos autos, que comprovam os fatos narrados na reclamação da usuária, corroboro com o entendimento da CAENE/AGENERSA, quanto ao evidente descumprimento dos prazos contratuais previstos no Anexo II do Instrumento Contratual, tanto pela demora no atendimento da solicitação do usuário, quanto pela falta de informações ao usuário, um direito previsto no art. 6º, III do CDC.

Restou evidenciado, pelo que consta dos autos, que a Concessionária CEG infringiu cláusulas contratuais, especialmente às que estão dispostas no Anexo II, Parte 2, Item 13-A, e ainda no que tange ao artigo 6º, § 1º da Lei 8987, de 13 de Fevereiro de 1995, quanto ao dever de prestar serviço adequado com eficiência, face ao lapso de tempo decorrido entre a solicitação de ligação de gás e a efetiva instalação, para atendimento ao usuário.

As alegações da CEG vieram desacompanhadas das necessárias provas, razão pela qual prevalece o parecer da Caene, que aponta o descumprimento do contrato de concessão.



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

*Isto posto, opino pela aplicação de penalidade à Concessionária CEG,
de caráter pedagógico, consoante os termos do Instrumento
Contratual, e de acordo com a IN/CODIR/AGENERSA N.º 001/2007."*

Por intermédio do Ofício AGENERSA/CODIR/JB n.º 044/2013, a Concessionária
foi instada a apresentar razões finais.

É o relatório.

José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator

Serviço Público Estadual

Processo n.º E-12/020.748 / 2012.

Data 17 / 12 / 2012 Fls.: 50

Rúbrica *J.*



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-12/020.748/2012.
Data de autuação: 17/12/2012.
Concessionária: CEG.
Assunto: Ocorrência 534061.
Sessão Regulatória: 25/03/2013.

Serviço Público Estadual

Processo n.º E-12/020.748/2012

Data 17/12/2012 Fls. 51

Publize

VOTO

Trata-se de processo regulatório referente à ocorrência n.º 534061, que versa sobre a demora no atendimento, pela Concessionária CEG, à solicitação de fornecimento de gás na residência da usuária Sra. Sonia Maria Teixeira Rodrigues.

Conforme depreende-se dos autos, em julho/2012, a cliente solicitou o fornecimento de gás em sua residência.

Em 21/11/2012, a Ouvidoria desta AGENERSA informou à Concessionária sobre a reclamação da usuária, e salientou que já havia ocorrido a vistoria e aprovação de todo ambiente para a realização da instalação.

Conforme consta nos relatos da Ouvidoria não houve o retorno da Concessionária para instalação do medidor.

Em 24/11/2012, a cliente teve seu fornecimento de gás estabelecido.

A CAENE e a Procuradoria desta AGENERSA, respectivamente, às fls. 14 e 31/33, 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 na prestação do serviço, ressaltou que o objeto do presente regulatório 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, alegou não ser cabível a aplicação de qualquer penalidade.

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



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

Nota-se que, desde a solicitação da usuária até a prestação de serviço pela Delegatária, teve o interregno de 4 (quatro) meses, o que, por si só, denota a falha na prestação do serviço.

A Concessionária, sob a justificativa do atraso para prestação do serviço, alegou que *a colocação da cliente em carga dependia de obras para renivelamento de válvula*¹. Porém, a mesma não trouxe aos autos qualquer documento comprobatório das referidas alegações.

Impede salientar que este fundamentado foi balizado pela Câmara de Energia e Procuradoria em seus pareceres técnico e jurídico.

Portanto, como se visualizou nas razões do presente voto, não há como deixar de considerar a Concessionária CEG responsável pela demora no atendimento a usuária na ocorrência n.º 534061, pois ficou evidenciada sua atuação em desarmonia com os prazos aos quais deve se submeter.

Presente as razões expostas, sugiro ao Conselho Diretor:

- Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de multa no valor de 0,0003% (três décimos de milésimo por cento) sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, 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 e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.

É como voto.

José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator

Serviço Público Estadual

Processo n.º E-12/020.748 / 2012

Data 17 / 11 / 2012 Fls. 52.

Rúbrica

¹ Fls. 14.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4552

DE 25 DE MARÇO DE 2013.

Concessionária CEG - Ocorrência 534061.

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-12/020.748/2012, por unanimidade,

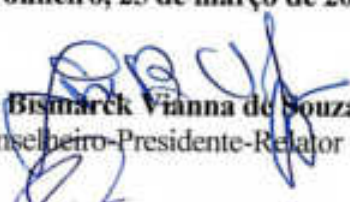
DELIBERA:

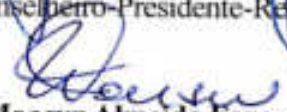
Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de multa no valor de 0,0003% (três décimos de milésimo por cento) sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, pela demora no atendimento ao cliente, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.

Art. 2º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.

Art. 3º - A presente Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 25 de março de 2013.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro


Sílvia Carlos Santos Ferreira
Conselheiro

Serviço Público Estadual

Processo n.º E-12/020.748/2012

Data 17/12/2012 Fls. 53


Rubens