



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO ROOSEVELT BRASIL FONSECA

Processo nº:	E-12/020.460/2012
Autuação:	06/08/2012
Concessionária:	CEG
Assunto:	Ocorrência registrada na Ouvidoria da Agerensa - instalação de gás/construção de nova ramificação. Ocorrência 525885.
Sessão Regulatória:	25 de março de 2013

RELATÓRIO

Trata-se de processo regulatório instaurado¹ para apurar a Ocorrência nº 525885, registrada na Ouvidoria desta Agência em 17/10/2011, distribuído à minha Relatoria através da Resolução CODIR Nº 320.

De acordo com o histórico de atendimento, a Usuária estava "desde o dia 07/08/2011 com gás lacrado e sofrendo com a falta de respeito dos profissionais desta empresa. Mandam um técnico para fazer o que outro já havia feito, marcaram para o dia 29/09 e ninguém apareceu para, ao menos, dar satisfação. E hoje mandaram pessoas que não quiseram ou não podiam fazer o serviço, que é a elaboração do croqui."

Informa a Concessionária (fls. 04) que "o fornecimento de gás foi fechado em agosto/2011 pela emergência da CEG, que detectou escapamento maior que 6 litros por hora. Atualmente, a CEG não realiza a construção de nova ramificação de gás. Informamos que a ocorrência 525885 de solicitação de informação sobre o atendimento se refere a empresa Gás Natural de Serviços. (...) no caso solicitado, a resposta ao questionamento fornecida pela GNS é a seguinte 'foi realizada a construção de nova ramificação interna e outros serviços, em 27/10'. A CEG, após testar a nova ramificação de gás, religou o fornecimento em 01/11, sem custo para o cliente."

Em 13/08 a Concessionária foi informada² da autuação do processo em tela, e, em prosseguimento à instrução, a Ouvidoria não logrou êxito no contato com a Cliente para saber da solução ou não da reclamação.

Em atendimento à solicitação da CAENE, a Delegatária acosta aos autos documentos relativos à ocorrência diversa da apurada no processo ora relatado, conforme Parecer da CAENE de fls. 14. Reconhecendo o equívoco, a CEG alega às fls. 15/16 que não é possível apresentar a gravação de áudio dos atendimentos, vez que foi realizado pela GNS.

¹ REQ AGENERSA/SECEX Nº 289 - 06/08/2012

² OFÍCIO AGENERSA/SECEX Nº 504



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO ROOSEVELT BRASIL FONSECA

Ademais, pugna pela impossibilidade de atuação desta AGENERSA "no que se refere a eventuais falhas na prestação de serviço prestado pela GNS".

O Parecer da CAENE de fls. 20/21 confirma o vazamento de gás no ramal da cliente e que a suspensão do fornecimento foi mantida por motivo de segurança, até que a cliente efetuasse o reparo necessário, assim, "o objeto da ocorrência 525885 extinguiu-se e não detectei descumprimento de cláusula contratual por motivo técnico, entretanto, ainda resta o pronunciamento da Ouvidoria sobre o cumprimento da Instrução Normativa nº 19."

Em prosseguimento à instrução, a Ouvidoria confirma junto à Cliente as informações relatadas em epígrafe, registrando que "com relação à Instrução Normativa CODIR nº 19, a CEG descumpriu o prazo para envio da resposta a esta Ouvidoria, já que a ocorrência 525885 foi aberta em 17/10/2011 e só foi respondida em 30/11/2011, mais de um mês depois."

Instada a apresentar defesa e considerações, foi concedida dilação de prazo, conforme solicitado na DIJUR-E 115/13 (fs. 30), e, em suas razões finais às fls. 34/36, a CEG reafirma a suspensão no fornecimento de gás por motivo de escapamento e que foi realizada a construção de nova ramificação interna e outros serviços, em 27/10, pela GNS, sendo que "a CEG religou o fornecimento em 11/01, sem custo para o cliente", pugnando pelo arquivamento dos autos, sem aplicação de penalidade.

A Procuradoria solicitou à Ouvidoria que informasse "se o serviço pretendido pela usuária foi solicitado à CEG ou à GNS", em resposta, relata que a cliente entrou em contato com a CEG, após constatação de que seu gás foi lacrado, para obter informações sobre reparo de sua tubulação. Já o contato com a GNS foi para solicitar visita de manutenção periódica e reagendamento da visita, por falta de técnico.

O Parecer da Procuradoria (fls. 41/45) faz um sucinto relatório dos fatos e conclui que não houve descumprimento contratual pela Concessionária, corroborando o entendimento da CAENE, e, ainda, por não restar claro "se a reclamante solicitou o serviço de construção de ramificação interna à CEG ou se direto à GNS, caso em que não haveria de se falar em recusa da Concessionária na prestação do serviço".

Vale ressaltar que a Procuradoria sugere o apensamento do presente processo ao de nº E-12/020.327/2012, cujo objeto é a análise da repercussão na concessão de "parceria" entre a Delegatária e a GNS.

Contudo, aponta o descumprimento do prazo de resposta à Ouvidoria, com esteio no artigo 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007, concluindo pela aplicação de penalidade à CEG.

Em razões finais, a Concessionária reitera os fundamentos esposados acima, argumentando, no que tange ao atraso no atendimento à Ouvidoria, que "esta CEG entende ser contraditória a relação estabelecida pela douda Procuradoria em seu



Serviço Público Estadual

Processo nº E-12.1000-460/2012

Data 06 / 08 / 2012 Fols.: 58

Rubrica *RF*

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO ROOSEVELT BRASIL FONSECA

respeitoso parecer, posto que uma vez que houve a constatação de que o serviço foi prestado pela empresa Gás Natural Serviços, não caberia à CEG, mas sim àquela empresa, fornecer os esclarecimentos competentes."

É o relatório.

Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro-Relator



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO ROOSEVELT BRASIL FONSECA

Processo nº:	E-12/020.460/2012
Autuação:	06/08/2012
Concessionária:	CEG
Assunto:	Ocorrência registrada na Ouvidoria da Agenersa-Instalação de gás/construção de nova ramificação. Ocorrência nº 525885.
Sessão Regulatória:	25 março de 2013

VOTO

Inicialmente, afasto as respeitáveis alegações jurídicas envolvendo a GNS, pois o fato relatado pela Usuária constitui hipótese de prestação de serviço público obrigatório, qual seja, a realização de vistoria de instalações internas, de acordo com o item 13A, Parte 2, Anexo II do Contrato de Concessão. Logo, havendo defeito na prestação do referido serviço, incide a responsabilidade administrativa da Concessionária.

No caso em tela, a atuação defeituosa da Delegatária se deu por prestar informação equivocada à Usuária, pois, conforme consta no relato da própria Concessionária, recusou a prestação do serviço público obrigatório referido, conforme transcrição *in verbis* (fls. 04): "(...)Atualmente, a CEG não realiza a construção de nova ramificação de gás", violando, portanto, o direito à informação adequada assegurado no instrumento concessivo.

Com isso, a Usuária foi instada a procurar a GNS, que atuou como terceirizada da CEG, na prestação do serviço público obrigatório relatado, conforme histórico de atendimento: "*Informamos que a ocorrência 525885 de solicitação de informação sobre o atendimento se refere a empresa Gás Natural de Serviços. (...) no caso solicitado, a resposta ao questionamento fornecida pela GNS é a seguinte 'foi*

¹ Grifo nosso



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO ROOSEVELT BRASIL FONSECA

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/020.460,2012
Data 06/08/2012 Cls.: 60
Rubrica §

realizada a construção de nova ramificação interna e outros serviços, em 27/10². A CEG, após testar a nova ramificação de gás, religou o fornecimento em 01/11, sem custo para o cliente."

Desta forma, afasto a alegação da CEG quanto à suposta falta de legitimidade da atuação fiscalizatória desta Agência no presente processo regulatório, vez que houve responsabilidade direta da Concessionária na violação do direito à informação da Usuária no que tange à obrigatoriedade da prestação do serviço em tela.

Consta dos autos os Pareceres dos Órgãos Técnicos desta Agência pela ausência de descumprimento contratual: por motivo técnico, de acordo com a CAENE, e por ausência de clareza quanto ao pedido da Cliente ter sido dirigido à CEG ou GNS, conforme a Procuradoria, "caso em que não haveria de se falar em recusa da Concessionária na prestação do serviço".

Contudo, apontam os referidos Pareceres que houve descumprimento contratual no que se refere ao prazo de resposta à Ouvidoria, infringindo o artigo 2º, I da Instrução Normativa CODIR nº 19/2011, pois a CEG não respondeu dentro do prazo normativo, não restando comprovada, no caso em tela, qualquer causa excludente de responsabilidade.

Por fim, com a devida *venia*, não acompanho a sugestão da douta Procuradoria, no que tange ao apensamento do feito ao processo E-12/020.327/2012, vez que não constam nos autos elementos suficientes para colaborar com "a análise da repercussão na concessão de 'parceria' entre a Delegatária e a GNS".

Diante do exposto, proponho ao Conselho-Diretor:

² Grifo nosso



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO ROOSEVELT BRASIL FONSECA

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade Advertência, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão e no inciso VIII, artigo 16 da Instrução Normativa 001/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo;

Art. 2º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de Advertência em razão do descumprimento do prazo de resposta às indagações da Ouvidoria, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão, combinado com o art. 18, I, da Instrução Normativa AGENERSA nº001/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo;

Art. 3º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Assim voto.

Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro - Relator

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

ATO DO CONSELHO DIRETOR

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 001/2013
DE 25 DE MARÇO DE 2013

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020.460/2012

Data 06/03/2013 Págs.: 62

Rubrica

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA
AGENERSA - INSTALAÇÃO DE GÁS/CONSTRUÇÃO DE NOVA RAMIFICAÇÃO,
OCORRÊNCIA Nº 525885.

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 E-12/020.460/2012, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade Advertência, com base na
Cláusula Dez do Contrato de Concessão e no inciso VIII, artigo 16 da Instrução
Normativa 001/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo;

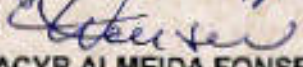
Art. 2º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de Advertência em razão do
descumprimento do prazo de resposta às indagações da Ouvidoria, com base na
Cláusula Dez do Contrato de Concessão, combinado com o art. 18, I, da Instrução
Normativa AGENERSA nº001/2007, em razão dos fatos narrados no presente
processo;

Art. 3º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura dos
correspondentes Autos de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº.
001/2007.

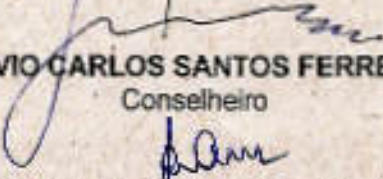
Art. 4º - Esta Deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

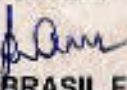
Rio de Janeiro, 25 de Março de 2013


JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA
Conselheiro Presidente


MOACYR ALMEIDA FONSECA
Conselheiro


LUIGI EDUARDO TROISI
Conselheiro


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
Conselheiro


ROOSEVELT BRASIL FONSECA
Conselheiro Relator