



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

Processo nº: E-12/003.110/2013
Autuação: 15/01/2013
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA -
Solicitação de Ligação de Gás. Ocorrência nº 534896
Sessão Regulatória: 28 de maio de 2013

RELATÓRIO

O presente Processo Regulatório foi iniciado através da CI OUVID N°. 92, de 15/01/13, que trata da ocorrência de nº. 534896 e tem por finalidade avaliar a reclamação da cliente da Concessionária CEG.

Na mesma comunicação interna, a Ouvidoria desta Agência solicita "(...) orientações de como proceder com relação à ocorrência nº534896, que trata de reclamação sobre demora na ligação de gás na residência da Sra. Eunice Affonso Rodrigues, inicialmente agendada para o dia 28/12/12, com 2 agendamentos não cumpridos pela CEG". Acrescenta a Ouvidoria que "(...) No dia 14/01/13, a CEG enviou a seguinte resposta à cliente, com cópia para esta Ouvidoria: 'De acordo com o setor responsável, o fornecimento de gás foi liberado no dia 12/1/2013, em acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP)' e '(...) Lamentamos os transtornos causados e informamos que estamos à disposição através do e-mail ouvidoria@gasnatural.com'".

Informa a Ouvidoria que "(...) Ao solicitar à cliente confirmação da solução do problema, recebi a seguinte resposta: 'Olá, Sim. Foi atendida, embora fora do prazo informado pela CEG. Recebemos a visita dos funcionários da empresa no último sábado, dia 12, embora eles tivessem agendado a mesma para a sexta anterior, mas importa mesmo é que, finalmente, o problema foi solucionado!'".

Conclui a Ouvidoria que "(...) 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, bem como aos agendamentos não cumpridos pela CEG".

Expedido Ofício CAENE nº 030/13, de 22/02/13, à Concessionária, solicitando pronunciamento em relação à ocorrência 534896 aberta em nossa Ouvidoria.

Às fls. 10, foi acostada ao processo a correspondência DIJUR-E-303/12, de 01/03/13, da Concessionária, em resposta ao ofício CAENE nº. 030/13, informando que "(...) Em visita realizada no dia 04/01/13, à residência da cliente foi detectado escapamento na ramificação, sendo esta de responsabilidade do cliente" e que "(...) Após sanar o escapamento, o cliente teve o fornecimento liberado em 12/01/13". Por fim, requer a CEG que "(...) que o presente processo administrativo seja ARQUIVADO, sem a aplicação de qualquer sanção".



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

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003.110/2013
Data 15/01/13 Fls.: 28
Rubrica: *Rubrica*

A Câmara Técnica de Energia desta Agência, em seu parecer, após narrar todo o histórico da ocorrência, conclui que "(...) a Concessionária descumpriu a Cláusula I, Parágrafo 3º além do Anexo II, Parte 2, Item 13 A- corte/relição e vistoria de instalações internas, ambos do Contrato de Concessão".

Pela Resolução do Conselho-Diretor Nº. 339, de 23/01/13, conforme sorteio em Reunião Interna, o processo foi distribuído para a minha relatoria e encaminhado ao meu gabinete.

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e da ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/MF nº. 43/13 em 19/03/13, para a Concessionária apresentar suas considerações.

A Concessionária, em 01/04/2013 (DIUR-E-496/13), em resposta ao ofício AGENERSA/MF nº. 43/13, prestou os seguintes esclarecimentos quanto à reclamação em destaque: "(...) Foi realizada visita na casa da cliente no dia 04/01/13, nesta foi detectado escapamento na ramificação, sendo este de responsabilidade do cliente". Salienta que "(...) na existência de vazamento na ramificação interna esta é de inteira responsabilidade do proprietário, o qual deverá providenciar para que sejam mantidas em perfeito estado de conservação, conforme o item 29 do Regulamento de Instalações Prediais (RIP). (...) Assim, após o cliente sanar o escapamento, em 12/01/13, seu fornecimento foi liberado".

Informa a Delegatária que "(...) mesmo após todos os esclarecimentos prestados pela Concessionária, a CAENE proferiu parecer onde entendeu que a Concessionária descumpriu a Cláusula 1ª Parágrafo 3º, além do Anexo II, Parte 2 tem 13 A- corte/relição e vistoria de instalações internas, ambos do Contrato de Concessão. (...) A Concessionária discorda do ilustre parecer uma vez que considera não ter 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".

Por fim, registra que "(...) faz parte da crença desta Concessionária que no presente caso não existe espaço para aplicação de penalidade de multa, uma vez que esta demonstrou estar em observância à Cláusula Primeira, §3º do Contrato de Concessão, que prevê que "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" e requer "(...) que seja o presente processo administrativo ARQUIVADO, sem a aplicação de qualquer sanção".

Em 10/03/13 o processo foi enviado à Procuradoria desta Agência, por intermédio de minha assessoria, solicitando seu pronunciamento.

Às fls.23, a Procuradoria desta Agência ofereceu seu parecer ressaltando que "(...) De acordo com a documentação disposta nos autos, especialmente parecer da CAENE, (...) que retrata o acontecido, entendemos que a Concessionária não se houve com o estabelecido no instrumento concessivo".



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

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003.110.12013
Data 15/01/13 Fls.: 29
Rubrica: Reu

Assim sendo, entende a Procuradoria que "(...) os argumentos despendidos pela Concessionária CEG às fls.21, não trazem subsídios capazes de modificar nosso ponto de vista. (...) Mas o cerne da questão diz respeito à constatada não observância, demonstrada nos autos, por parte da Delegatária, no que se refere à Cláusula Primeira Parágrafo Terceiro, além do Anexo II, Parte 2, Item 13A". Por fim, conclui que "(...) Está plenamente demonstrado nos autos administrativos a não observância do acima aludido pela Delegatária, e em razão disso, concordamos plenamente com o Parecer do Órgão Técnico da Agência Reguladora, inclusive quanto aos descumprimentos assinalados".

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/MF nº. 52/13 em 03/05/13 para a Concessionária apresentar suas considerações finais.

Em 13/05/13, foi anexada aos autos a correspondência DIJUR-E-703/13 da Concessionária, apresentando suas considerações finais, entendendo que não lhe deve ser imputada qualquer responsabilidade, ratificando todas as considerações esposadas no processo regulatório.

É o relatório.

Moacyr Almeida 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 MOACYR ALMEIDA FONSECA

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003.110/2013
Data 15/01/13 Fls.: 30
Rubrica: *Reuilton*

Processo nº.: E-12/003.110/2013
Autuação: 15/01/2013
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA -
Solicitação de Ligação de Gás. Ocorrência nº 534896
Sessão Regulatória: 28 de maio de 2013

VOTO

Trata-se de Processo Regulatório iniciado para avaliar a reclamação da Srª. Eunice Affonso Rodrigues, contra a CEG, registrada na Ouvidoria desta Agência sob o nº 534896.

Conforme síntese do histórico de atendimento, a cliente reclama da demora na ligação de gás em sua residência, inicialmente marcada para o dia 28/12/12, bem como de 2 (dois) agendamentos não cumpridos pela CEG.

Em atendimento à solicitação (03/01/13) da Ouvidoria desta Agência, a Concessionária, em 14/01/13, procede a juntada da resposta prestada à cliente, na qual informa que o fornecimento de gás foi liberado no dia 12/01/13, de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP) e, ao final, lamenta os transtornos causados.

Referida solução restou confirmada com a cliente, pela Ouvidoria desta Agência, embora aquela afirme que foi atendida fora do prazo informado pela CEG.

A Câmara Técnica de Energia e a Procuradoria, em seus pareceres, consideram que, neste caso, houve o descumprimento pela Concessionária da Cláusula Primeira, §3º do Contrato de Concessão, dos prazos referentes ao Anexo II – Parte 2 – Item 13A - corte/religação e vistoria de instalações internas¹ e, por isso, sugerem a aplicação de penalidade em razão do descumprimento de prazo de atendimento.

¹ - **PARTES 2 – SERVIÇOS AOS USUÁRIOS / PRAZOS DE ATENDIMENTO**

13. Prazo de Atendimento aos Usuários

A. Serviços Obrigatórios

- colocação/revisão/substituição de medidores, 24 horas;
- entrega de 2ª via de conta, 24 horas;
- entrega de declaração negativa de débito, imediato;
- orçamento de ramal, 72 horas;
- corte/religação em instalações existentes, 24 horas;
- verificação de leitura e consumo, 72 horas;
- aprovação de projetos de instalações internas, 72 horas;
- execução de ramais, 30 dias;
- atendimento emergencial em redes, cabines, 2 horas;
- vistoria de instalações internas, 72 horas;
- aferição e emissão de laudo de medidores residenciais e comerciais, 48 horas;
- aferição e emissão de laudo de medidores industriais, 3 semanas.



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

Segundo consta das considerações da Concessionária "(...) Foi realizada visita na casa da cliente no dia 04/01/13, nesta data foi detectado escapamento na ramificação, sendo este de responsabilidade do cliente". Salienta que "(...) na existência de vazamento na ramificação interna esta é de inteira responsabilidade do proprietário, o qual deverá providenciar para que sejam mantidas em perfeito estado de conservação, conforme o item 29 do Regulamento de Instalações Prediais (RIP). (...) Assim, após o cliente sanar o escapamento, em 12/01/13, seu fornecimento foi liberado". Por estes motivos, postula pelo arquivamento do presente regulatório, sem aplicação de qualquer sanção.

Entendo a argumentação da Concessionária sem consistência, pois, conforme observo nos autos, não consta qualquer documentação que pudesse corroborar as informações prestadas pela Delegatária, apesar das oportunidades havidas.

Destaco, mais uma vez, que, caso entenda a Concessionária insuficientes os prazos estabelecidos contratualmente, a mesma deve adotar medidas que julgue necessárias para que a AGENERSA analise eventual proposta.

Como pode ser observado nesta Agência, diversos processos apreciados em sessões regulatórias abordam normalmente o descaso da Delegatária nas reclamações formuladas pelos clientes, situações de idêntica natureza, que traduzem comportamentos inadequados, inaceitáveis e reiterados.

Também se depreende que a Concessionária não atendeu a nossa Ouvidoria (IN-CODIR Nº 019²) em tempo hábil, considerando que a resposta demorou aproximadamente 11 (onze) dias.

Observo que o atraso no cumprimento do atendimento pela Concessionária, assim como os agendamentos não realizados, certamente, causou diversos transtornos ao cliente, revelando manifesto vício na prestação do serviço. Frise-se que, independentemente da eventual responsabilidade da cliente, no presente episódio, o prazo contratual determina 24 (vinte e quatro) horas para a providência em questão.

² Instrução Normativa CODIR 019/ 2011 -Ouvidoria

CAPÍTULO II

DOS PRAZOS PARA O ENVIO DAS RESPOSTAS FORNECIDAS PELAS CONCESSIONÁRIAS

Art. 2º - As Concessionárias deverão enviar respostas às ocorrências nos prazos estabelecidos, de acordo com a prioridade do assunto tratado.

1. PRIORIDADE ALTA (vazamento de gás, ligação de gás, religação de gás, reincidência de agendamento não cumprido) Prazo para resposta: 03 (três) dias;

1. PRIORIDADE MÉDIA (troca de titularidade, baixa de titularidade, agendamento não cumprido) Prazo para resposta: 07 (sete) dias;

1. PRIORIDADE BAIXA (reclamação de fatura) Prazo para resposta: 15 (quinze) dias.

Parágrafo Único - Os assuntos não listados acima terão sua prioridade definida pela Ouvidoria, ouvida a Câmara Técnica correspondente ou a Procuradoria.



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

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003.110 12013
Data 15/01/13 Rs.: 32
Rubrica: *Rumfon*

Pelos motivos acima elencados, e atento a todas as informações e posicionamentos de nossos órgãos técnicos, aos quais me filio, entendo que a penalidade advertência e multa à Concessionária reúne fundamentos para sua aplicação, e, por isso, proponho ao Conselho-Diretor:

I - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,00005 % (cinco centésimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 17³, VI⁴, da Instrução Normativa nº. 001/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento 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.

III - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 18⁵, I⁶, da Instrução Normativa nº. 01/2007, por não ter atendido o requerimento da Ouvidoria desta AGENERSA em tempo hábil.

IV - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 01/2007.

É o voto.

Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator

³ - Art. 17. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas a penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO II sempre que, sem justo motivo:

(...)

⁴ - VI, deixarem de atingir qualquer uma das Metas de Qualidade e Segurança referidas no ANEXO II dos Contratos de Concessão, nos prazos e condições lá fixados ou em novos prazos fixados pela ASEP-RJ, aplicando-se, nesses casos, uma penalidade de multa para cada item desatendido.

⁵ Art. 18. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas a penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO III sempre que, sem justo motivo:

(...)

⁶ I, deixarem de adotar, nos prazos estabelecidos pela AGENERSA, as providências indicadas para restabelecer a regularidade ou garantir a qualidade e eficiência dos serviços concedidos;

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

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003.110.12013

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 3644
DE 28 DE MAIO DE 2013.**

Data 15/01/13 Fts.: 33

Assinatura: Relator

**CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA REGISTRADA
NA OUVIDORIA DA AGENERSA - SOLICITAÇÃO DE
LIGAÇÃO DE GÁS. OCORRÊNCIA 534896.**

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-12/003.110/2013, por unanimidade,

DELIBERA:

Art.1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,00005 % (cinco centésimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 17, VI, da Instrução Normativa nº. 001/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento 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 - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 18, I, da Instrução Normativa nº. 001/2007, por não ter atendido o requerimento da Ouvidoria desta AGENERSA em tempo hábil.

Art.4º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

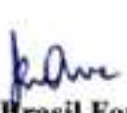
Art.5º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 28 de maio de 2013.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro