



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Processo nº: E-12/003/136/2017
Data de autuação: 17/02/2017
Concessionária: CEG RIO
Assunto: Ocorrência Registrada na Ouvidoria da AGENERSA nº 2017001466.
Sessão Regulatória: 26 de Outubro de 2017

RELATÓRIO

Trata-se de Processo Regulatório instaurado tendo em vista o disposto na Ocorrência nº 2017001466, registrada na Ouvidoria desta AGENERSA em 08/02/2017, na qual a Sra. Maria Ofélia Lagociro Sussekind, com endereço na Av. Portugal, 271- Valparaíso, Petrópolis, RJ, reclama sobre atraso da CEG RIO para atender a sua solicitação de instalação de gás desde novembro de 2016.

As fls. 04/06, consta todo o histórico da ocorrência em tela e às fls. 07/16, os e-mails com as trocas de informações da reclamante junto à CEG RIO.

Verifica-se que em 10/02/2017, a Ouvidoria desta AGENERSA questiona à Concessionária sobre o motivo da demora na instalação de gás. Em resposta, a CEG RIO afirma que "(...) está sendo aprovado o projeto para dar entrada na licença para liberação da obra, porque o estudo de rentabilidade ainda não foi aprovado, [estando este] em processo de aprovação e licenciamento."

Em 14/02/2017, a Concessionária complementa sua resposta anterior, informando a "-Data da solicitação do cliente: 11/11/16; - Data da proposta: 13/12/16 - vistoria interna. Cliente ciente que precisa executar adequações; - Data em que o cliente comunicou a conclusão das adequações: 27/12/16; - Data da elaboração do estudo de viabilidade/rentabilidade: 13/01/17; - Data da TPO: 26/01/17; - Data da licença da Prefeitura: 14/02/17.", e ressaltando que estaria "programando junto à Prefeitura, a execução desta travessia (Rede + ramal) para o próximo domingo, 19/2, por solicitação da Prefeitura, visto que a rua é movimentada."



De acordo com a Resolução do Conselho Diretor nº 582, de 08/03/2017, o presente Processo Regulatório foi distribuído a minha Relatoria.

Instada a se manifestar, a CAENE oficiou¹ à Concessionária para prestar esclarecimentos sobre a ocorrência em tela, que em resposta², informou os mesmos dados já apresentados por e-mail à Ouvidoria desta AGENERSA, acrescentando que, *"a alta aconteceu em 22/02, agendado para esta data por própria solicitação do cliente."* Apontou ainda, que encaminha *"o anexo do protocolo da licença de obra junto à Prefeitura."*

Em parecer³, a CAENE ao analisar as informações trazidas aos autos, constata que houve *"uma demora por parte da Concessionária no atendimento ao cliente, pois apesar dos trâmites necessários para a instalação de gás", a mesma "demorou aproximadamente 57 dias para colocação do cliente em carga, considerando a data em que o cliente comunicou a conclusão das instalações, em 27/12/2016, descumprindo os prazos estipulados no Anexo II, Parte 2, Item 13-A, colocação/retirada/substituição de medidores, vistoria de instalações internas, bem como a Cláusula 1ª, parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão."*

Diante da necessidade da elaboração de um parecer complementar por esta CAENE, a Assessoria deste Gabinete elabora despacho solicitando que àquela apresente *"todas as supostas falhas contratuais incorridas pela Concessionária, para que, salvo melhor juízo, é necessário o exame do histórico de atendimento da CEG RIO junto ao cliente, bem como das telas sistêmicas."*

Desse modo, à fl. 41, a Câmara Técnica de Energia solicita as telas sistêmicas junto à Concessionária, que apresentou as mesmas às fls. 42/48 via correio eletrônico.

Assim, em nova análise da CAENE⁴, esta se manifesta informando que houve *"demora em efetuar a vistoria das instalações internas - prazo contratual Anexo II, Parte 2, Item 13-A, 72*

¹ Fls. 22.
² DJUR-E-238/17 às fls. 37/38.
³ Fl. 39/40.
⁴ Fl. 49.



horas.", uma vez que a vistoria ocorreu "aproximadamente 32 dias após a data de solicitação de gás do cliente."

Finaliza ratificando seu entendimento anterior de que houve demora para colocação do cliente em carga, ressaltando que após a comunicação do cliente sobre a conclusão das instalações em 27/12/2016, "a Concessionária poderia ter iniciado o processo de entrada de licenciamento da obra (...)".

Instada a se manifestar através do Ofício de fls. 096/2017⁵, a Concessionária esclarece⁶ que "Devido a uma falha pontual na comunicação da agência local da Concessionária em Petrópolis, houve atraso na autorização e liberação dos serviços, para que fosse executada a instalação do medidor e o devido fornecimento de gás ao cliente.", frisando que tal atraso "não acarretou em falha na prestação de serviço, haja vista que [o] cliente teve [o] seu regular fornecimento [de gás] no dia 22 de fevereiro de 2017."

Finaliza, requerendo o arquivamento do processo em tela, sob o argumento de que "o serviço objeto da reclamação foi executado com sucesso.", apontando, que em caso de entendimento contrário desta AGENERSA, não lhe seja imputada a penalidade de multa.

Instada⁷ a se manifestar, a Procuradoria desta AGENERSA⁸ faz um breve relato dos fatos, ressaltando que "resta claro o entendimento que houve por parte da Concessionária a transgressão de dispositivos elencados no Contrato Concessivo, tornando-se cabível aplicação de penalidade."

Frisa ainda, que a CEG RIO ao alegar que "Devido a uma falha pontual na comunicação da agência local da Concessionária em Petrópolis houve atraso na autorização e liberação dos serviços, para que fosse executada a instalação do medidor (...)"., reconhecendo, "de plano, a impontualidade ao Instrumento Concessivo."

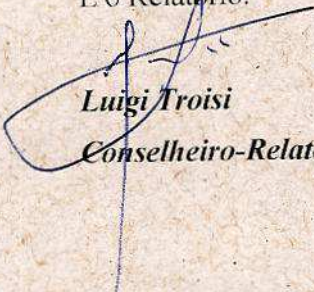
Fls. 53.
⁵ DHUR-E-0657/17 às Fls. 56.
Fl. 57.
⁶ Fl. 59/61.



Por fim, repisa os apontamentos realizados pela CAENE em seu parecer, sugerindo, assim, a "aplicação de penalidade grave, eis que diversas impontualidades ao Instrumento Concessivo foram apuradas pela CAENE."

Através do Ofício CODIR/LT nº 151/2017, foi assinado prazo para que a Concessionária CEG RIO apresente suas Razões Finais.

É o Relatório.


Luigi Troisi

Conselheiro-Relator



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Processo nº: E-12/003/136/2017
Data de autuação: 17/02/2017
Concessionária: CEG RIO
Assunto: Ocorrência Registrada na Ouvidoria da AGENERSA nº 2017001466.
Sessão Regulatória: 26 de Outubro de 2017

VOTO

Trata-se de Processo Regulatório instaurado tendo em vista o disposto na Ocorrência nº 2017001466, registrada na Ouvidoria desta AGENERSA em 08/02/2017, na qual a Sra. Maria Ofélia Lagoeiro Sussekind, com endereço na Av. Portugal, 271- Valparaíso, Petrópolis, RJ, reclama sobre atraso da CEG RIO para atender a sua solicitação de instalação de gás desde novembro de 2016.

Em resposta aos questionamentos da Ouvidoria desta AGENERSA sobre a referida demora, a Concessionária afirma que o projeto responsável pela liberação da obra estaria sendo aprovado, uma vez que o estudo de rentabilidade ainda estaria em processo de aprovação e licenciamento.

Ademais, apresenta o seguinte histórico sobre a situação da cliente: "-Data da solicitação do cliente: 11/11/16; - Data da proposta: 13/12/16 - vistoria interna. Cliente ciente que precisa executar adequações; - Data em que o cliente comunicou a conclusão das adequações: 27/12/16; - Data da elaboração do estudo de viabilidade/rentabilidade: 13/01/17; -Data da TPO: 26/01/17; - Data de entrada da solicitação da licença da Prefeitura: 14/02/17.". Ressalta que estaria "programando junto à Prefeitura, a execução desta travessia (Rede + ramal) para o próximo domingo, 19/2, por solicitação da Prefeitura, visto que a rua é movimentada."

Em novos esclarecimentos¹, a Concessionária² acrescenta a informação de que "a alta aconteceu em 22/02, agendado para esta data por própria solicitação do cliente.", encaminhando "o anexo do protocolo da licença de obra junto à Prefeitura."

¹ Fls. 22
² DIUR-E-238/17 às Fls. 37/38.



A CAENE³, elabora parecer afirmando que apesar dos trâmites necessários para a instalação de gás, constata que desde a comunicação da cliente sobre a conclusão das instalações em 27/12/2016, houve uma demora de 57 (cinquenta e sete dias) para colocação da cliente em carga pela Concessionária. Desse modo, entende pelo descumprimento dos prazos estipulados no Anexo II, Parte 2, Item 13-A (colocação/retirada/substituição de medidores), bem como à Cláusula 1ª, parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão.

Com a juntada das telas sistêmicas aos autos pela Concessionária, esta CAENE⁴ elabora parecer complementar, o qual destaca que a vistoria realizada pela CEG RIO ocorreu aproximadamente 32 (trinta e dois) dias após a solicitação de gás do cliente, existindo, portanto, descumprimento ao prazo de 72 horas, constante do Anexo II, Parte 2, Item 13-A, do Contrato de Concessão.

Ratifica seu entendimento anterior de que houve demora para colocação do cliente em carga, frisando que após a comunicação do cliente sobre a conclusão das instalações em 27/12/2016, "a Concessionária poderia ter iniciado o processo de entrada de licenciamento da obra (...)".

Em manifestação⁵, a Concessionária defende que o atraso na autorização e liberação dos serviços, para o devido fornecimento de gás ao cliente foi devido a uma falha pontual na comunicação da agência local da Concessionária em Petrópolis. Além disso, argumenta que tal atraso não acarretou em falha na prestação de serviço, uma vez que o cliente teve o seu regular fornecimento em 22/02/2017.

Finaliza, requerendo o arquivamento do processo em tela, sob o argumento de que "o serviço objeto da reclamação foi executado com sucesso.", apontando, que em caso de entendimento contrário desta AGENERSA, não lhe seja imputada a penalidade de multa.

A Procuradoria desta AGENERSA⁶, se pronuncia fazendo um breve relato dos fatos, e salientando que não há dúvidas de que a Concessionária transgrediu os dispositivos elencados no Contrato Concessivo, tornando-se cabível aplicação de penalidade.

³ Fl. 39/40.

⁴ Fl. 49.

⁵ DIJUR-E-0657/17 às Fls. 56.

⁶ Fl. 59/61.



Frisa ainda, que a CEG RIO reconheceu *"de plano, a impontualidade ao Instrumento Concessivo"*, pois alegou que o atraso na autorização e liberação dos serviços, para que fosse executada a instalação do medidor foi devido a uma falha pontual na comunicação da agência local da Concessionária em Petrópolis.

Finaliza seu parecer, repisando os descumprimentos apontados pela CAENE, e sugerindo, a *"aplicação de penalidade grave, eis que diversas impontualidades ao Instrumento Concessivo foram apuradas pela CAENE"*.

Em sede de Razões Finais⁷, a Concessionária retoma seus argumentos anteriores.

Analisando a documentação dos autos, constato que houve um atraso de 28 (vinte e oito) dias por parte da CEG RIO para vistoriar a unidade da cliente após a sua solicitação de instalação de gás em 11/11/16. Sendo assim, corroboro com os entendimentos dos pareceres técnico e jurídico desta AGENERSA de que a Concessionária incorreu em descumprimento ao prazo de 72 (setenta e duas) horas referente à vistoria de instalações internas, constante no Anexo II, Parte 2, Item 13-A, do Contrato de Concessão.

Verifico ainda, que a CEG RIO deixou de observar o prazo contratual de 30 (trinta) dias para execução de ramal, uma vez que a mesma deveria ter iniciado a obra a partir de 13/12/16 e concluído até 12/01/17. No entanto, como a Concessionária demonstrou que só poderia realizar tal obra em 19/02/17, constato aqui um atraso de 37 (trinta e sete) dias, motivo pelo qual resta claro o descumprimento ao Anexo II, Parte 2, Item 13-A (execução de ramais, 30 dias), do Contrato de Concessão.

Acrescento como agravante ao caso em tela, o fato da Concessionária ser comunicada pela cliente em 27/12/16 sobre a conclusão das suas instalações internas e mesmo assim, não apresentar documentação comprobatória no processo de realização de nova vistoria na unidade da cliente, a fim de averiguar se as adequações internas estavam realmente em conformidade. Tal situação contraria os

⁷ Fl. 68



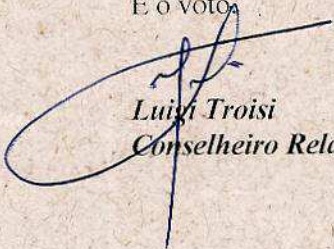
princípios elencados na Cláusula 1ª, parágrafo 3º, do Contrato de Concessão, em especial a eficiência e a qualidade dos serviços prestados.

Friso por fim, no que tange ao condicionamento da execução do ramal externo à conclusão das instalações internas, reporto-me ao entendimento já firmado por este CODIR no âmbito dos Processos Regulatórios E-12/003.262/2014 e E-12/003.732/2014, dentre outros, que concluíram pelo não condicionamento.

Isso posto, sugiro ao Conselho Diretor:

- Aplicar à Concessionária CEG RIO a penalidade de multa no montante de 0,0003% (três décimos de milésimos por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, aqui considerado o mês de novembro de 2016, em descumprimento ao Anexo II, Parte 2, Item 13-A (vistoria de instalações internas - 72 horas), e ao Anexo II, Parte 2, Item 13-A (execução de ramais, 30 dias) c/c com a Cláusula 1ª, parágrafo 3º, todos do Contrato de Concessão, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão c/c artigo 17, VI da Instrução Normativa CODIR nº. 001/2007, devido aos fatos apurados na Ocorrência nº. 2017001466;
- Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE e a CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007.

É o voto


Luigi Troisi
Conselheiro Relator



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual
Processo nº 18-12/003/136/2017
Data 17/02/2017 Fls. 77
Rubrica
Carol Bastos Reis
Assessoria de Conselho
AGENERSA
Funcional: 2054136-8

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 3250

, DE 26 DE OUTUBRO DE 2017.

CONCESSIONÁRIA CEG RIO- Ocorrência Registrada na Ouvidoria da AGENERSA nº. 2017001466.

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-12/003/136/2017, por unanimidade,

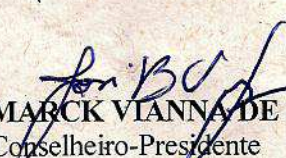
DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG RIO a penalidade de multa no montante de 0,0003% (três décimos de milésimos por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, aqui considerado o mês de novembro de 2016, em descumprimento ao Anexo II, Parte 2, Item 13-A (vistoria de instalações internas - 72 horas), e ao Anexo II, Parte 2, Item 13-A (execução de ramais, 30 dias) c/c com a Cláusula 1ª, parágrafo 3º, todos do Contrato de Concessão, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão c/c artigo 17, VI da Instrução Normativa CODIR nº. 001/2007, devido aos fatos apurados na Ocorrência nº. 2017001466;

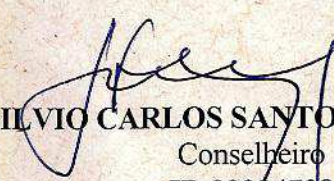
Art. 2º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE e a CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007.

Art. 3º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 26 de Outubro de 2017.


JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA
Conselheiro-Presidente
ID 44089767


LUIGI EDUARDO TROISI
Conselheiro-Relator
ID 44299605


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
Conselheiro
ID 39234738


TIAGO MOHAMED MONTEIRO
Conselheiro
ID 50894617