



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-12/003.177/2013

Autuação: 11/03/2013

Concessionária: CEG

Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria.
Solicitação de ligação de gás.

Sessão Regulatória: 31 de julho de 2013

RELATÓRIO

Trata-se de processo regulatório instaurado¹ para apurar a Ocorrência nº 536135, registrada na Ouvidoria desta Agência em 19/02/2013, distribuído à minha Relatoria através da Resolução CODIR Nº 353.

De acordo com o histórico de atendimento, a reclamação da Usuária se refere à demora na ligação de gás, pois *"não consegue instalar o medidor em sua residência. Informa que está aguardando há dois meses e não obteve solução. Entra em contato com a CEG e é sempre informada de que isso é normal, que é um processo demorado e que não há previsão. Mas a tubulação em sua casa está toda instalada."*

Informa a Concessionária, em SNS enviada pela Ouvidoria², (fls. 04) que *"o primeiro contato da cliente com a Companhia feito no dia 16/01. Nos dias 04 e 05/02, cliente entrou em contato com o Call Center para saber o andamento da sua solicitação. Esclarecemos que a visita para verificação das condições de segurança do imóvel ocorreu no dia 22/02. Nesta mesma data, o cliente entrou em contato para confirmar a instalação do medidor para o dia 23/02. Em 23/2, o fornecimento de gás foi liberado conforme normas do RIP (Regulamento de Instalações Prediais)."*

¹ REQ AGENERSA/SECEX Nº 132 - 05/03/2013

² CI AGENERSA/OUVID Nº 036



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-12/003.177, 2013
Data 11/03/2013 fls.: 64
Rubrica: RB

Em 03/04/2013 a Concessionária foi instada³ a se pronunciar pela CAENE, sendo informada⁴ da autuação do processo em tela, observando-se os princípios do contraditório e ampla defesa, e, em prosseguimento à instrução, reitera as informações prestadas à Ouvidoria (fls. 18).

O Parecer da CAENE de fls. 19/20, após resumo da ocorrência, *"levando em consideração que a solicitação da cliente foi feita no dia 16/01/2013 e seu pedido foi atendido pela Concessionária somente no dia 23/02/2013, demorando aproximadamente 38 dias para o atendimento. Assim houve descumprimento do Anexo II, Parte 2, Item 13-A, corte/religação; vistoria de instalações internas, além da Cláusula 1º, Parágrafo 3º, todos do Contrato de Concessão."*

Instada a se manifestar⁵, informa que *"como apontado pela CEG, a solicitação em tela já se encontra atendida desde 23/02/2013, momento o qual o fornecimento de gás foi liberado após restar constatado que as instalações encontravam-se regularmente aptas para tanto, de acordo com o RIP."*

O Parecer da Procuradoria sugere a aplicação de penalidades à Concessionária CEG, pois *"conforme documentação presente nos autos administrativos, a cliente só foi atendida na data de 23/02/2013, quando seu pedido foi feito na data de 16/01/2013, demonstrando claramente o descumprimento por parte da Delegatária do Anexo II, parte 2, Item 13-A, corte/religação, Vistoria de Instalações Internas, além da Cláusula 1º, §3º, do Contrato de Concessão."*

Com isso, entende que a Concessionária não prestou um serviço adequado, conforme previsão da Lei 8987/95, e a manifestação da Concessionária não infirma tal conclusão, *"pois limita-se tão somente a apontar a data de atendimento à cliente, já*

³ OFÍCIO AGENERSA/CAENE Nº 52

⁴ ASSESSORIA/SECEX Nº 286

⁵ OFÍCIO AGENERSA/RB nº 68/2013.

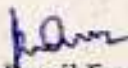


SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO ROOSEVELT BRASIL FONSECA

devidamente mencionada pela CAENE com a evidência comprovada da transgressão contratual."

Instada a se manifestar em razões finais⁶, a Concessionária deixou de apresentá-las, sendo certo que, para tanto, obteve cópia dos autos (fls. 61).

É o relatório.


Roosevelt Brasil Fonseca

Conselheiro-Relator

⁶ OFÍCIOS/AGENERSA/RB 76/2013; 79/2013; 87/2013; 94/2013; 107/2013.



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-12/003.177/2013
Data 11/03/13
Fol.: 66
Rubrica

Processo nº: E-12/003.177/2013
Autuação: 11/03/2013
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria.
Solicitação de ligação de gás.
Sessão Regulatória: 31 de julho de 2013

VOTO

Trata-se de processo regulatório instaurado para apurar os fatos relatados na Ouvidoria¹ - ocorrência nº 536135, em 19/02/2013, para tratar de *"reclamação sobre demora na ligação de gás na residência da Sra. Margareth Ferreira Maia Fonseca."*

As informações da Concessionária se limitam a apontar as datas em que houve solicitação de atendimento pela Usuária, não restando comprovado nos autos a exclusão de sua responsabilidade pela prestação de serviço inadequado na presente ocorrência.

Pelo contrário, apenas confirmam que a prestação do serviço não observou o prazo contratual previsto para tanto, pois, conforme constatado pela CAENE (fls. 19/20), a demora no atendimento à Usuária foi de, aproximadamente, 38 dias, vez que *"a solicitação da cliente foi feita no dia 16/01/2013 e seu pedido foi atendido pela Concessionária somente no dia 23/02/2013. (...) Assim houve descumprimento do Anexo II, Parte 2, Item 13-A, corte/relição; vistoria de instalações internas, além da Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, todos do Contrato de Concessão."*

Corroborando com o Parecer da CAENE, a Procuradoria sugere a aplicação de penalidade à Concessionária, pois dos fatos apurados no presente processo

¹ CI AGENERSA/OUVID Nº. 036 em 26/02/2013.



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-12/003.177/2013
Data 11/03/13
Rubrica CRB

regulatório, depreende-se a má prestação do serviço, por inobservância do prazo contratual para instalação de gás, qual seja, 24 (vinte e quatro) horas, *"demonstrando claramente o descumprimento por parte da Delegatária do Anexo II, parte 2, Item 13-A, corte/relição, Vistoria de Instalações Internas, além da Cláusula 1ª, §3º, do Contrato de Concessão."*

Com isso, entende que a Concessionária não prestou um serviço adequado, conforme previsão da Lei 8987/95, e a manifestação da Concessionária não infirma tal conclusão, *"pois limita-se tão somente a apontar a data de atendimento à cliente, já devidamente mencionada pela CAENE com a evidência comprovada da transgressão contratual."*

Diante do exposto, proponho ao Conselho – Diretor:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base nas Cláusulas Primeira, §3º; Quarta, §1º, itens 4, 11 e 18 e Dez, item II, do Contrato de Concessão e nos artigos 18, inciso I e 19, inciso IV da Instrução Normativa CODIR 001/2007, em razão dos fatos apurados na ocorrência nº 536135;

Art. 2º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº001/2007.

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 1726
DE 31 DE JULHO DE 2013

CONCESSIONÁRIA CEG - Ocorrência registrada na Ouvidoria. Solicitação de ligação de gás.

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-12/003.177/2013, por unanimidade,

DELIBERA:

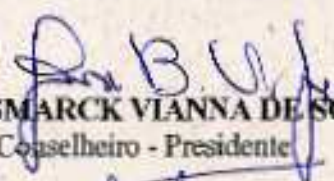
Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base nas Cláusulas Primeira, §3º, Quarta, §1º, itens 4, 11 e 18 e Dez, item II, do Contrato de Concessão e nos artigos 18, inciso I e 19, inciso IV da Instrução Normativa CODIR 001/2007, em razão dos fatos apurados na ocorrência nº 536135;

Art. 2º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº001/2007,

[Handwritten signatures and initials]

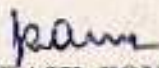
Art. 3º - Esta Deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

Rio de Janeiro, 31 de Julho de 2013


JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA
Conselheiro - Presidente


LUIGI EDUARDO TROISI
Conselheiro


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
Conselheiro


ROOSEVELT BRASIL FONSECA
Conselheiro - Relator