



Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Processo nº.: E-12/003.597/2013
Data de Autuação: 26/09/2013
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência nº 540370
Sessão Regulatória: 25 de Fevereiro de 2014

RELATÓRIO

O presente processo foi instaurado através da CI AGENERSA/OUVID. Nº 108¹, de 25 de setembro de 2013, que trata da Ocorrência nº 540370 e tem por finalidade analisar a reclamação feita pela Sra. Tatiana Oliveira.

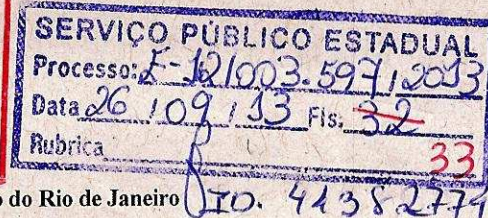
Na mesma comunicação interna, a Ouvidoria desta Agência solicita "(...) orientações de como proceder com relação a ocorrência nº 540370, registrada nesta Ouvidoria a partir de uma denúncia publicada no site Reclame Aqui e enviada a CEG em 06/08/2013, para tratar de reclamação sobre demora na ligação de gás na residência da Sra. Tatiana Oliveira."

Acrescenta a Ouvidoria que: "(...) Em 21/08/13, a Concessionária enviou a esta Ouvidoria a seguinte resposta: "De acordo com o setor responsável, o trâmite entre aprovação, licenciamento e construção do ramal ocorreu no período de 06 a 19/08/2013. Informamos que a inspeção para instalação do medidor ocorreu em 20/08/2013, porém neste dia detectamos que a tubulação estava obstruída e não foi possível liberar o fornecimento de gás (...). Ressaltamos que hoje, dia 21/08/2013, a exigência foi cumprida e a inspeção para instalação do fornecimento de gás está agendada para amanhã, 22/08/2013(...)."

Assevera a Ouvidoria que em 22/08/2013 enviou uma SMS à CEG, encaminhando 2 novos emails da cliente, solicitando esclarecimentos e providências, *in verbis*:

" 1) (...) Primeiro gostaria de agradecer o trabalho de vocês da AGENERSA em resolver meu problema, pois não existe nenhum tipo de comunicação e nenhum tipo de interesse por parte da CEG. Em relação ao procedimento adotado por eles, relato que esperei uns 5 meses para a construção desse ramal, pois quando realizei a primeira inspeção com a TECNOGÁS não foi detectado a ausência do ramal na rua (o que é um absurdo por sinal) e com isso atrasou ainda mais... outra questão foi a demora para a construção do mesmo, já que a minha solicitação foi feita ANTES dos últimos eventos realizados

¹ Fls. 02.



no Rio de Janeiro (Final da Copa das Confederações e JM de Juventude), fui informada pela CEG que a prefeitura do Rio não permitia nenhuma construção em épocas de evento, sendo que o que fizeram foi um buraco ridículo de pequeno para esperar tanto tempo... com isso fui afetada meses com a ausência de gás... principalmente por que minha casa foi toda reformada e não existia chuveiro elétrico... outro fator importante que, CONTRUIR O RAMAL, QUEBRARAM UM CANO DE ÁGUA E SE ENCONTRA EM VAZAMENTO CONSTANTE, QUE ATÉ HOJE NÃO FOI SOLUCIONADO, NEM PELA CEG, NEM PELA PREFEITURA, POIS OS MORADORES JÁ FIZERAM RECLAMAÇÕES E NADA FOI FEITO. A inspeção é feita toda em cima do que NÃO podemos fazer, mas o erro deles nunca são penalizados. Quanto ao problema da tubulação, realmente aconteceu, somente na ultima vistoria realizada pela TECNOGAS foi detectado água no encanamento do gás e precisaram dar um jato de vapor para a secagem do cano. Recebi uma ligação hoje para finalmente liberarem o meu gás, mas a visita ainda não aconteceu, está previsto para ser a partir das 15h, portanto, não posso afirmar ainda que tenho gás em casa (...)

2) (...) A vistoria que seria realizada hoje para a liberação do gás teve mais uma parte da novela, HOJEEE O cara da CEG me fala que, para ligar o gás, precisa fazer um calço de 10cm de altura onde vai ficar o relógio e colocar CERÂMICA... RESUMINDO.... mais uma vez não ligaram meu gás (...)"

Informa ainda a Ouvidoria que em 02/09/2013 recebeu a seguinte resposta da CEG: "Em visita realizada no dia 22/08, detectamos exigência no PI (CABINE DO MEDIDOR). Por este motivo, não foi possível liberar o fornecimento de gás. Em 23/08/2013, a exigência foi sanada e o fornecimento de gás foi liberado de acordo com o RIP."

Insta dizer que em 23/09 a CEG esclarece o seguinte:

"Abaixo, explicação de todo histórico do atendimento à cliente: Cliente foi captado em 14/01/2013 pelo Call Center e estava sendo tratado como SV.

Ecc Tecnogás atendeu o cliente e abaixo segue o histórico do atendimento:

- Cliente será atendido dia 17/01
- 17/01 - Cliente ausente (notificado). Em contato telefônico a mesma informou que vai ligar para reagendar nova data.
- 20/02 - Cliente solicitou reagendamento da vistoria para o dia 22/02

26/02/13

Ass.:

C.:

Ana Clara F. dos Santos
Conselheira / CODIR S
Governador do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo: E-12/003.597/2013	
Data: 26/09/13	Fis. 33

Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

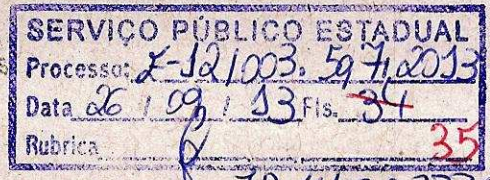
- 22/02 - Cliente ausente (notificado). Em contato telefônico realizado, o mesmo informou que vai ligar para reagendar a vistoria.
- 25/02 - Tentativa de contato com cliente sem êxito para reagendamento. Será encaminhado equipe técnica ao local dia 26/02 para tentar encontrar o cliente em casa.
- 26/02 - Cliente ausente (notificado), em contato telefônico a mesma informou que vai ligar para reagendar vistoria.
- 21/03 - Em contato com cliente a mesma informou que o imóvel está em obras, vai ligar para reagendar vistoria no próximo mês.
- 26/04 - Cliente solicitou reagendamento da vistoria para o dia 29/04.
- 29/04 - Identificação exigências: Entulhos no PI de gás, fios e cano de água próximo a tubulação de gás, tubulação sem pintura e isolantes na abraçadeira (notificado)
- Cliente solicitou reagendamento para o dia 03/05
- 03/05 - Feito aplicação de resina; teste ok; corte de porta; fixação de báscula; colocado chaminé 4.

Conforme demonstrado acima, apesar da Cliente ter solicitado o gás em Janeiro/2013 - via Call Center, a mesma só permitiu o acesso da Contratada para vistoria do local e das instalações internas em Abril/2013 (03 meses após a solicitação), uma vez que ela própria reagendou as vistorias por diversas vezes.

A verificação dos pontos do ramal externo/interno onde são instalados os medidores (PI), são de responsabilidade da Empresa que constrói o ramal e/ou da Empresa que instala os medidores, uma vez que a manipulação deste ponto sem a devida capacitação técnica poderá acarretar em escape de gás, e por medida de segurança, as Empresas Instaladoras não são habilitadas nem autorizadas a verificar se há ou não gás no ponto de ramal. E neste caso, o ponto não apresentava informação de corte. Mais uma vez, está demonstrado que o atraso inicial se deu por conta das reprogramações do Cliente, uma vez que a vistoria foi realizada no dia 03/Maio e a alta programada para 07/Maio.

Será encaminhado equipe técnica ao local dia 09/05 para verificar o ocorrido:

- 09/05 - Elaborado mobiliário urbano, será encaminhado para GE da área.
- 20/05 - De acordo com GE da área está sendo feito estudo de rentabilidade



Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

- DIA 30/07 - AGUARDANDO RESPOSTA DO MOBILIÁRIO QUE FOI ENVIADO PARA O SETOR RESPONSÁVEL / Serviço comunicado como não realizado para acerto de saturação Siebel.

Em função da necessidade de se construir um novo ramal, foi preciso a realização de um estudo de rentabilidade e de se fazer a alteração da saturação de SV para o SH no sistema. TPO entregue dia 03/06 com solicitação para o dia 31/08. Ramal construído em 13/08, sem licença, a partir de uma autorização especial da Prefeitura, visto que o período coincidia com a Copa das Confederações e Jornada Mundial (...)

Em 14/08/13, contratada esteve novamente no local para fazer vistoria. Segue histórico: Teste ok; feito afastamento da tubulação de gas das canalizações de outra natureza; colocado adesivo na tubulação de gás; adequações ok.

- Em 20/08, cliente foi disponibilizado para alta e Inspetora verificou que a instalação intermna estava com água.
- Em 21/08, contratada esteve no local e retirou a água da tubulação.
- Em 22/08, contratada deu exigência do PI que estava sem piso cimentado.
- Em 23/08, contratada executou o reparo na alvenaria do PI.
- Em 23/08, contratada retornou ao local e realizou a alta do cliente. (...)"

Conclui a Ouvidoria que: "Diante do exposto, encaminho para apuração de provável descumprimento ao Contrato de Concessão no que diz respeito ao prazo para atendimento de uma solicitação de ligação de gás. (...)"

Às fls. 06/08, através da mesma Comunicação Interna (CI AGENERSA/OUVID N° 108) foi acostado ao processo o histórico do atendimento que consta no sistema de nossa Ouvidoria.

Para instrução do presente regulatório, os autos foram encaminhados novamente a Ouvidoria, no dia 04/10/2013, para ciência, anotação e prosseguimento da instrução.

Às fls. 12 e 13, a Ouvidoria desta AGENERSA juntou aos autos os emails enviados à cliente, os quais indagam se o problema foi solucionado e informa a abertura do presente regulatório.

ly



ID: 44382774

Pela Resolução do Conselho-Diretor n.º 395², conforme reunião interna de 08/10/2013, o processo foi distribuído à minha relatoria.

Em 26 de novembro de 2013, através do OFÍCIO CAENE Nº 194/13 à fl.16, foi solicitado o seguinte: *"(...) Solicito pronunciamento dessa Concessionária em relação à ocorrência 540370 (...) Solicitamos que esta informação seja enviada a esta CAENE no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, a contar do recebimento deste Ofício."*

Às fls. 19/21 foi acostada ao processo a correspondência DIJUR-E-2350/13 de 03/12/2013 da Concessionária, em resposta ao OFÍCIO CAENE Nº194/13, juntando o histórico cronológico do atendimento que consta no sistema da Concessionária, ratificando todas as considerações esposadas no presente.

Em 12/12/2013 a Câmara Técnica de Energia desta Agência, após narrar todo o histórico da Ocorrência em seu parecer³, conclui que: *"(...) Considerando a data que a Concessionária realizou a primeira vistoria, o tempo decorrido para dar entrada no TPO, além das diversas vistorias realizadas e em cada vistoria ser identificada uma exigência nova, foi possível concluir uma má prestação no serviço por parte da Concessionária, descumprindo desta maneira, o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, execução de ramais em redes de distribuição já existentes, bem como a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão. (...)"*

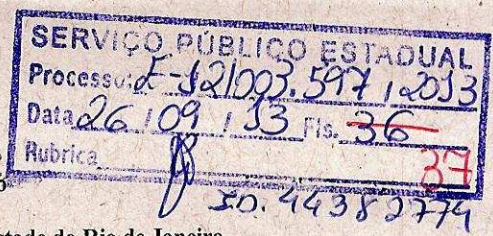
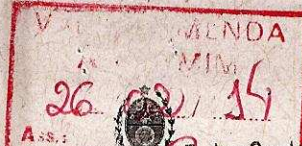
Às fls. 25/27, Parecer 15/2014-EVB-Procuradoria⁴, a Procuradoria desta AGENERSA se manifestou ressaltando que : *"(...) O fato da Delegatária ter realizado 3 (três) vistorias sem o devido apontamento de exigências, com pedido de uma nova, já aponta a má prestação de serviço, Lei 8789/95, artigo 6º. Entendemos também que o TPO (Termo de pedido de obra), foi entregue no dia 03/06/2013, aproximadamente, 2 (dois) meses depois da realização da 1ª vistoria. (...)"*

Por fim, conclui a Procuradoria que: *"(...) Claro está o descumprimento do contrato de Concessão, no tocante ao Anexo II, Parte 2, Item 13-A, execuções de ramais em redes de distribuição já existentes, além do que está estipulado na Cláusula 1ª, §3º. Assim, entendemos, s.m.j., que a Concessionária CEG infringiu o instrumento concessivo nas Cláusulas acima citadas, e, em razão disso, somos pelo apenamento da mesma nos termos consignados no referido Diploma Contratual (...)"*

² Fls.15.

³ Fls. 22 e 23.

⁴ De lavra do Dr. Edson Vaz Borges, com "de acordo" da Dra. Flavine Meghy Metne Mendes.



Assessoria Jurídica
Cano Cláudio F. dos Santos
Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Defesa Civil

Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido Ofício AGENERSA/SS nº 02/14⁵ de 06/01/2014, para a Concessionária CEG, querendo, apresentar suas razões finais no prazo de 05 (cinco) dias.

Por meio da DIJUR-E-086/14⁶ de 13/01/2013, após mencionar os pareceres da CAENE e da Procuradoria, a Concessionária entende o seguinte: "(...) Evidente que, neste caso, o prazo do instrumento concessivo foi protelado mediante requisição do próprio cliente que criou inúmero entraves e óbices para a prestação do serviço por parte da Concessionária. O que deve ser analisado no presente caso é que não houve responsabilidade da CEG quanto a suposto descumprimento de prazo, visto que tão logo permitiu a vistoria, a Concessionária iniciou os trâmites para atendimento do cliente. Outrossim, evidente que a Delegatária vem envidando seus maiores esforços no sentido de realizar o atendimento de todas as solicitações de ligação de gás dentro do prazo Contratual, sendo certo que não se pode exigir que haja 100% de cumprimento de meta de atendimento, visto que, muitas vezes, o agendamento da vistoria depende do próprio cliente (...)"

É o relatório,


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
CONSELHEIRO - RELATOR

⁵ Fls. 28 - com o respectivo aviso de recebimento em 06/01/2013.

⁶ Fls. 29 à 30 - protocolizada nesta Autarquia em 14/01/2014.

Processo nº.: E-12/003.597/2013
Data de Autuação: 26/09/2013
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência nº 540370
Sessão Regulatória: 25 de Fevereiro de 2014

VOTO

O presente processo foi instaurado em razão da ocorrência nº. 540370, registrada na Ouvidoria da AGENERSA a partir de uma denúncia publicada no site Reclame Aqui, tendo por finalidade avaliar a reclamação da Sra. Tatiana Oliveira em face da Concessionária CEG.

A referida ocorrência trata-se de demora na ligação de gás, solicitada pela cliente no dia 14/01/2013. De acordo com o histórico fornecido pela CEG, apesar da solicitação ter sido feita em Janeiro, a 1ª vistoria só foi realizada no dia 29/04/2013 (3 meses depois), momento em que foram identificadas algumas exigências, quais sejam: entulhos de PI de gás, fios e cano de água próximo a tubulação de gás, tubulação sem pintura e isolantes na abraçadeira.

Em função da necessidade de se construir um novo ramal, foi necessária a realização de um estudo de rentabilidade e alteração da saturação de SV para SH no sistema.

Ocorrê que apesar de constatadas tais exigências, o TPO (Termo de Pedido de Obra) só foi entregue no dia 03/06/2013, aproximadamente 02 (dois) meses depois da realização da 1ª vistoria.

Insta salientar que mesmo com a demora de aproximadamente 02 (dois) meses para a Concessionária entregar o TPO, o que gerou, consequentemente, a demora para a construção do ramal, que só foi realizado dia 13/08/2013, a Delegatária ainda precisou realizar mais 3 vistorias, nos dias 14, 20 e 21/08/13, para concluir que as exigências foram adequadas e a água que estava na tubulação foi retirada.

Acontece que, além de todas essas verificações, foi necessário ainda uma nova vistoria, realizada no dia 22/08/201, onde foi apontada nova exigência, que nas 3 vistorias anteriores não foi detectada.

Como se observa nos autos, somente no dia 23/08/2013 a exigência foi reparada, o que demonstra claramente a má prestação no serviço por parte da Concessionária, nos termos do art. 6º da Lei 8789/95, uma vez que foram necessárias 3 vistorias para que todas exigências fossem concluídas.

Segundo informações apresentadas pela Concessionária, em suas razões finais, o prazo só foi protelado em virtude de requisição feita pela cliente e que não houve responsabilidade por parte da

Concessionária, visto que quando a consumidora permitiu a vistoria, a Concessionária iniciou os trâmites do atendimento.

A Delegatária assevera ainda que: "(...) Vem envidando seus maiores esforços no sentido de realizar o atendimento de todas as solicitações de ligação de gás dentro do prazo Contratual, sendo certo que não se pode exigir que haja 100% de cumprimento de meta de atendimento (...) (grifos nossos)

Em suma, a Câmara Técnica de Energia e Procuradoria, em seus pareceres, consideram que, neste caso, houve o descumprimento do Anexo II, Parte 2, Item 13-A, execução de ramais em redes de distribuição já existentes, bem como, a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão.

Cumpram-se ressaltar que a resposta da Concessionária CEG à Ouvidoria da AGENERSA, foi feita dentro do prazo contratual de 3 (três) dias, nos termos do Art. 2º, do capítulo II, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 019, às fls. 19/21.

No que tange às informações fornecidas pela Delegatária, entendo serem inconsistentes, pois, conforme observado nos autos, não consta qualquer documentação que pudesse corroborar com as informações prestadas pela Concessionária, apesar das oportunidades havidas.

Observe também que o atraso no cumprimento deste serviço (considerado obrigatório) pela Concessionária, bem como a realização de inúmeras vistorias, certamente causou transtornos à cliente.

Assim, considerando o último reagendamento feito pela cliente, dia 26/04/13, a data da 1ª vistoria realizada pela Concessionária (29/04/13), o tempo decorrido para dar entrada no TPO (03/06/2013 - aproximadamente 02 (dois) meses depois da realização da 1ª vistoria), além das diversas vistorias realizadas e em cada vistoria ser identificada uma exigência nova, resta evidente a má prestação no serviço por parte da Concessionária, uma vez que da data do último reagendamento até a conclusão do serviço, em 23/08/2013, demorou aproximadamente 120 dias, descumprindo, desta forma, o Anexo II, Parte 2, item 13-A, execução de ramais em redes de distribuição já existentes, que estipula prazo de 30 dias para a prestação deste tipo de serviço, bem como, o descumprimento da Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão.

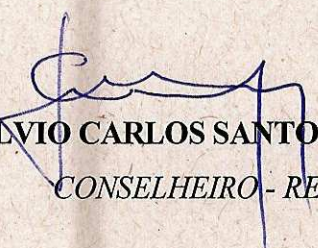
Pelos motivos acima elencados e atento a todas as informações e posicionamento de nossos Órgãos Técnicos, as quais me filio, resta configurada a transgressão contratual, e imperiosa se faz a aplicação da penalidade de multa à Concessionária CEG. Por isso, sugiro ao Conselho Diretor:

I - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0003 % (três décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão, no Anexo II, parte 2, item 13A, do Contrato de

Concessão e no Art. 19, inciso IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001 de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados no presente processo;

II - Determinar à SECEX, em conjunto com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007.

É como voto.


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
CONSELHEIRO - RELATOR

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1981

DE 25 DE FEVEREIRO DE 2014

Ocorrência nº 540370

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-12/003.597/2013, por unanimidade,

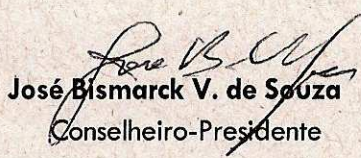
DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0003 % (três décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão, no Anexo II, parte 2, item 13A, do Contrato de Concessão e no Art. 19, inciso IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001 de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados no presente processo;

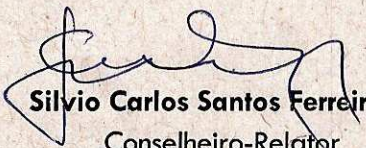
Art. 2º - Determinar à SECEX, em conjunto com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007.

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

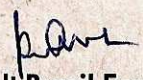
Rio de Janeiro, 25 de fevereiro de 2014.


José Bismarck V. de Souza
Conselheiro-Presidente


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro-Relator


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro