



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

Processo nº : E-12/003.684/2013
Data de autuação: 18/11/2013
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência nº 540583.
Sessão Regulatória: 25 de fevereiro de 2014.

RELATÓRIO

Trata-se de processo regulatório instaurado tendo em vista a reclamação da Sra. Maria Brás da Silva, residente no bairro Tijuca.

Em 14 de agosto de 2013, a cliente reclama que está aguardando a instalação do medidor desde 10/08/2013, tendo sido informada de que teria que aguardar um agendamento mas que ainda não obteve êxito. Em 16/08/2013 reitera seu pedido, pois ainda não havia sido atendida.

Em 04 de setembro de 2013, a Concessionária encaminhou resposta, informando que o fornecimento foi liberado conforme as normas do RIP no dia 22/08/2013. Na mesma data, foi encaminhada Solução Não Satisfatória pela Ouvidoria desta Agência solicitando esclarecimentos sobre a demora.

Em 05 de setembro de 2013, a Concessionária encaminhou resposta contendo o histórico de atendimento conforme a seguir:

“15/07 – Solicitação de Gás;

17/07 – Feito contato com a Sra. Maria onde solicitou atendimento para 22/07;

22/07 – Feito teste de estanqueidade ok e cozinha sem porta;

24/7 – Não foi possível ter acesso as ruas do bairro pois estavam bloqueadas;

30/7 – Vistoria com exigências //PI notificado inexistência de porta com aberturas para ventilação de 1/10 // cabine sem os 10 cm do piso acabado // L1 – Fogão Atlas a ser instalado;



Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003.684/2013

Data 18 / 11 / 2013 Fls.: 40

Rubrica: m m:44354787

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

1/8 – Cliente irá providenciar a porta;

14/8 – Tentativa de contato com cliente sem êxito para verificar se a porta foi colocada;

22/8 – Vistoria ok / Fornecimento liberado de acordo com o RIP.”

Na mesma data, enviada nova Solução Não Satisfatória, solicitando esclarecimentos com relação às seguintes informações: “1) Em 14/08: Está aguardando a instalação do medidor desde 10/08/2013 e foi informada de que tem que aguardar um agendamento; 2) Em 16/08: agendaram novamente hoje, dia 16/08/2013, por mais 48 horas.”¹

Em 28/11/13 o processo foi distribuído à minha relatoria através da Resolução do Conselho Diretor nº 403.

A Câmara Técnica de Energia² concluiu que “foi possível identificar demora por parte da CEG, para realização da vistoria, para verificação das adequações e para colocação da cliente em carga, descumprindo desta maneira o Anexo II, Parte 2, item 13-A, corte/religação, vistoria de instalações internas, além da Cláusula 1ª, parágrafo 3º, todos do Contrato de Concessão”.

Por meio da Correspondência DIJUR-E-062/2014³, a Concessionária reiterou os argumentos expostos na DIJUR-E-039/14 de 07 de janeiro de 2014 encaminhada à CAENE, em que informou que a cliente foi devidamente atendida, tendo seu fornecimento de gás liberado no dia 28/08/2013.

A CAENE, então, encaminhou seu ofício CAENE nº 220/13 e a Correspondência DIJUR-E-039/14 para juntada aos autos.

¹ Fls. 05

² Fls.12/13

³ Fls. 18/19



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

O presente processo foi remetido à Procuradoria⁴ desta Agência que, em seu parecer, verificou que a CEG não se manifestou acerca dos fatos narrados pela Ouvidoria desta Agência, ressaltando apenas a atual situação da usuária. Por esta razão, entende que a resolução do caso passa pela análise do “histórico de atendimento” fornecido pela Concessionária e transcrito pela Ouvidoria desta Agência.

Trouxe, em seguida, seu entendimento pelo descumprimento do prazo para realização da vistoria das instalações internas, o que reflete na prestação de serviço inadequado, e, assim, às obrigações e prazos contratualmente assumidos, além da não observância ao prazo de resposta à Ouvidoria.

Em razões finais, a Concessionária reitera seus argumentos, pede vênias para discordar dos pareceres dos órgãos técnicos da AGENERSA e conclui requerendo o arquivamento do processo sem a aplicação de qualquer sanção.

É o relatório.


Luigi Troisi
Conselheiro Relator

⁴ Fls. 27/31



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

Processo nº : E-12/003.684/2013
Data de autuação: 18/11/2013
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência nº 540583.
Sessão Regulatória: 25 de fevereiro de 2014.

VOTO

Trata-se de processo regulatório instaurado tendo em vista a reclamação da Sra. Maria Bráz da Silva, residente no bairro Tijuca.

Em 14 de agosto de 2013, a cliente reclama que está aguardando a instalação do medidor desde 10/08/2013, tendo sido informada de que teria que aguardar um agendamento mas que ainda não obteve êxito.

Em 04 de setembro de 2013, a Concessionária encaminhou resposta, informando que o fornecimento foi liberado conforme as normas do RIP no dia 22/08/2013. Na mesma data, foi encaminhada Solução Não Satisfatória pela Ouvidoria desta Agência solicitando esclarecimentos sobre a demora.

Em 05 de setembro de 2013, a Concessionária encaminhou resposta contendo o histórico de atendimento conforme a seguir:

"15/07 – Solicitação de Gás;

17/07 – Feito contato com a Sra. Maria onde solicitou atendimento para 22/07;

22/07 – Feito teste de estanqueidade ok e cozinha sem porta;

24/7 – Não foi possível ter acesso as ruas do bairro pois estavam bloqueadas;

30/7 – Vistoria com exigências //PI notificado inexistência de porta com aberturas para ventilação de 1/10 // cabine sem os 10 cm do piso acabado // L1 – Fogão Atlas a ser instalado;



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

1/8 – Cliente irá providenciar a porta;

14/8 – Tentativa de contato com cliente sem êxito para verificar se a porta foi colocada;

22/8 – Vistoria ok / Fornecimento liberado de acordo com o RIP.”

Na mesma data, foi enviada nova Solução Não Satisfatória, solicitando esclarecimentos com relação às seguintes informações: “1) Em 14/08: Está aguardando a instalação do medidor desde 10/08/2013 e foi informada de que tem que aguardar um agendamento; 2) Em 16/08: agendaram novamente hoje, dia 16/08/2013, por mais 48 horas.”¹

A Câmara Técnica de Energia² concluiu que “foi possível identificar demora por parte da CEG, para realização da vistoria, para verificação das adequações e para colocação da cliente em carga, descumprindo desta maneira o Anexo II, Parte 2, item 13-A, corte/religação, vistoria de instalações internas, além da Cláusula 1ª, parágrafo 3º, todos do Contrato de Concessão.”

Por meio da Correspondência DIJUR-E-062/2014³, a Concessionária reiterou os argumentos expostos na DIJUR-E039/14 de 07 de janeiro de 2014 encaminhada à CAENE, em que informou que a cliente foi devidamente atendida, tendo seu fornecimento de gás liberado no dia 28/08/2013

A Procuradoria desta Agência, em seu parecer⁴, verificou que a CEG não se manifestou acerca dos fatos narrados pela Ouvidoria desta Agência, ressaltando apenas a atual situação da usuária. Por esta razão, entende que a resolução do caso passa apenas pela análise do histórico de atendimento que foi enviado pela Concessionária é transcrito pela Ouvidoria desta AGENERSA.

Trouxe, em seguida, seu entendimento pelo descumprimento do prazo para realização da vistoria das instalações internas, o que reflete na prestação de serviço inadequado, e, assim, às

¹ Fls. 05

² Fls. 12/13

³ Fls. 18/19

⁴ Fls. 27/31



obrigações e prazos contratualmente assumidos, além da não observância ao prazo de resposta à Ouvidoria.

Após análise dos autos, verifiquei, assim como os órgãos técnico e jurídico que houve descumprimento do prazo para realização de vistoria das instalações internas que é de 72 (setenta e duas) horas e para corte/religação em instalações existentes que é de 24 (vinte e quatro) horas visto que *“em 22/07/2013 a CEG constatou a inexistência de vazamento e que apenas em 30/07/2013 realizou vistoria às instalações internas da usuária; bem assim que em 22/08/2013 a CEG referendou as instalações internas do imóvel, mas apenas em 28/08/2013 a residência foi colocada em carga (...)”*⁵

O Contrato de Concessão, no §3º de sua Cláusula Primeira⁶, é claro ao determinar que a Concessionária deve observar, quando da prestação dos serviços, o princípio da eficiência dentre outros, assim como a Cláusula Quarta⁷, que trata das obrigações da Concessionária, em cujo *caput* consta que a Concessionária obriga-se a prestar serviço adequado.

Deve-se observar também a Lei nº 8987 de 29 de dezembro de 1994 que dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos. Em seu art. 6º, §1º⁸, consta que a concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado.

⁵ Fl. 29

⁶ Cláusula Primeira - Objeto do contrato

O objeto do presente contrato é a exploração, pela CONCESSIONÁRIA, dos serviços públicos de distribuição de gás canalizado no Estado do Rio de Janeiro, cujos termos da concessão foram aprovados pelo Decreto nº 23.227, de 12 de junho de 1997, publicado no Diário Oficial do Estado, parte I, pg. 1, edição de 13 de junho de 1997.

§3º. Na prestação dos serviços a CONCESSIONÁRIA procurará sempre a satisfação de seus clientes, obedecendo os princípios da eficiência, regularidade, continuidade, segurança, qualidade, generalidade, atualidade, cortesia com os consumidores e modicidade das tarifas

⁷ Cláusula Quarta - obrigações da Concessionária

A Concessionária obriga-se a prestar serviço adequado, visando sempre expandi-lo acompanhando o desenvolvimento tecnológico mundial, mantendo-se permanentemente atualizada e obrigando-se, ainda, a utilizar equipamentos, instalações e métodos que garantam os melhores níveis de segurança, qualidade, continuidade e confiabilidade do serviço, bem como mantendo recursos humanos adequadamente habilitados.

⁸ Art. 6º Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato.



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

Assim, a Concessionária deixou de observar os dispositivos legais e contratuais a que está submetida em razão da natureza do serviço concedido, razão pela qual sua conduta é passível de penalidade com base no que dispõe a Cláusula Décima do Contrato de Concessão.

Acrescento, ainda, que a ocorrência foi enviada à Concessionária pela Ouvidoria em 14 de agosto de 2013 e reiterada em 16 de agosto de 2013. A CEG apenas respondeu em 04 de setembro de 2013 contrariando o que determina o art. 2º da Instrução Normativa CODIR nº 019/2011 e, também, o art. 18, inciso I da Instrução Normativa CODIR nº 001/2007⁹.

Pelo exposto, sugiro ao Conselho Diretor:

- aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no montante de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 1ª, §3º, Cláusula 4ª, caput e Anexo II, Parte 2, item 13 A - corte/religação e vistoria de instalações internas, todos do Contrato de Concessão;
- determinar à SECEX, juntamente com a CAENE e a CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007;
- aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência com base na Cláusula décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa CODIR nº 001/2007, em razão da demora no atendimento à Ouvidoria desta Agência;

§1º serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

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



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

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003.684/2013

Data 18 / 11 / 2013 Fls.: 46

Rubrica: 100 10.443.54787

- determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007.

É o voto.


Luigi Troisi

Conselheiro Relator



Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003.684/ 2013
D= 18 / 11 / 2013 Fls.: 47
Rubrica: 00 10144304787

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
CONSELHO DIRETOR

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1983
DE 25 DE FEVEREIRO DE 2014

CONCESSIONÁRIA CEG – OCORRÊNCIA 540583

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-12/003.684/2013, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no montante de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 1ª, §3º, Cláusula 4ª, caput e Anexo II, Parte 2, item 13 A - corte/religação e vistoria de instalações internas, todos do Contrato de Concessão;

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 - aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência com base na Cláusula décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa CODIR nº 001/2007, em razão da demora no atendimento à Ouvidoria desta Agência;

[Assinaturas manuscritas]



Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003.684/2013

Data 18/11/2013 Fls.: 48

100

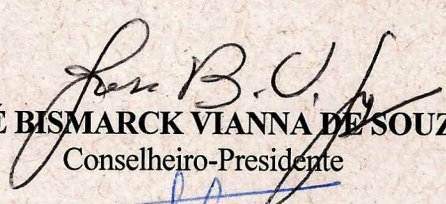
NO: 44354787

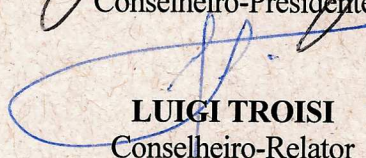
SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
CONSELHO DIRETOR

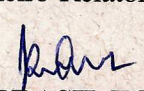
Art. 4º - determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007.

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

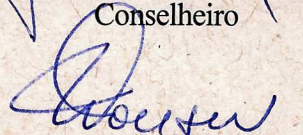
Rio de Janeiro, 25 de fevereiro de 2014


JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA
Conselheiro-Presidente


LUIGI TROISI
Conselheiro-Relator


ROOSEVELT BRASIL FONSECA
Conselheiro


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
Conselheiro


MOACYR ALMEIDA FONSECA
Conselheiro