



Processo nº.: E-12/003.694/2013
Autuação: 18/11/2013
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência nº 541610
Sessão Regulatória: 25 de fevereiro de 2014

RELATÓRIO

O presente Processo Regulatório foi iniciado através da CI OUVID N°. 154, de 18/11/13, que trata da ocorrência de nº.541610 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 nº 541610 registrada nesta Ouvidoria e enviada à CEG em 03/10/2013 para tratar de reclamação sobre **demora na ligação de gás** na residência da Sra. Sophia Paes de Carvalho Ferreira da Costa, solicitada em abril/2013". Acrescenta que "(...) Em 24/10/13, a Concessionária enviou a seguinte resposta: Na visita realizada pela equipe técnica, no dia 27/6, detectamos que no local não tinha ramal de abastecimento. Por esse motivo, foi realizado mobiliário urbano, estudo de rentabilidade, TPO. Ressaltamos que o fornecimento de **gás foi liberado**, conforme normas do RIP (Regulamento de Instalações Prediais), no dia 23/10/2013(...)".

Acrescenta que "(...) No mesmo dia, enviei uma SNS à CEG, solicitando esclarecimentos com relação ao atraso no atendimento à solicitação da cliente, e recebi, em 18/11/2013, a seguinte resposta: "(...) Na visita realizada pela equipe técnica, no dia 27/6, identificamos que não havia ramal para o referido imóvel. Por esse motivo, foi necessário realizar mobiliário urbano, estudo de rentabilidade, TPO, porém houve perda de prazo para execução e realização do estudo. Esclarecemos que, em função do ocorrido, o cliente foi atendido com licença de emergência e teve o medidor instalado no dia 23/10".

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".

Pela Resolução do Conselho-Diretor N°. 403, de 28/11/13, conforme sorteio em Reunião Interna, o processo foi distribuído para a minha relatoria e encaminhado ao meu gabinete.

Em 12/12/13 o processo foi enviado à CAENE, por intermédio de minha assessoria, solicitando seu pronunciamento.

Despacho da CAENE, em 19/12/13, informando que, "(...) As informações prestadas pela própria Concessionária CEG e contidas no Histórico de Atendimento já confirmam o descumprimento de prazo estabelecido no Anexo II, Parte 2 do Contrato de Concessão, para a execução de ramal. O imóvel registrado na reclamação já se encontra em carga".

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e da ampla defesa, foi expedido Ofício AGENERSA/MF nº. 111, em 27/12/13, para a Concessionária apresentar suas considerações.



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-12/003.694/2013
Data 18/11/13
Rubrica: Rubrica ID 4345648

Às fls. 13/14, foi acostada ao processo a correspondência DIJUR-E-035/2014, de 09/01/14, da Concessionária, em resposta ao ofício AGENERSA/MF nº. 111/2013, informando que "(...) O processo em questão foi instaurado a fim de apurar a ocorrência n.º 541610, registrada na Ouvidoria da AGENERSA para tratar de reclamação sobre uma suposta demora na ligação de gás na residência da Sra. Sophia Paes de Carvalho Ferreira da Costa". Acrescenta que "(...) De acordo com a cliente, a CEG se recusou a fornecer gás para a casa situada na Rua Redentor nº 911, Ipanema, Rio de Janeiro, e que a empresa não instalava o medidor para fornecer o gás alegando que precisava fazer obras de reparo na rede de fornecimento da rua".

Esclarece a Concessionária que "(...) em visita realizada pela equipe técnica, no dia 27/6, foi detectado que o local não possuía ramal de abastecimento, por esse motivo teria que realizar mobiliário urbano, estudo de rentabilidade, TPO. E que diante de tal situação, solicitou licença de emergência e a cliente teve seu medidor instalado no dia 23/10. (...) Entretanto, não satisfeita com as informações prestadas pela Concessionária, a CAENE emitiu parecer informando que as informações prestadas confirmam o descumprimento de prazo estabelecido no Anexo II, Parte 2 do Contrato de Concessão, para a execução de ramal. E que o imóvel registrado na reclamação já se encontra em carga".

Sustenta a CEG que "(...) não vislumbra qualquer possibilidade de imposição de penalidade "in casu", haja vista que o Contrato de Concessão, em sua cláusula dez, inciso II, estabelece que as penalidades somente são aplicáveis nos casos em que a Concessionária deixar de adotar, sem justa causa, nos prazos fixados pela Agência, as providências indicadas para restabelecer a regularidade ou garantir a qualidade e eficiência dos serviços. (...) Restando claro que a CEG adotou todas as providências necessárias para a realização do atendimento à cliente, com base nos princípios da eficiência e segurança, de modo que o atendeu da forma mais célere e adequada possível".

Por fim, requer a Concessionária que "(...) seja o presente processo administrativo ARQUIVADO, sem a aplicação de qualquer sanção, por não ter sido configurado descumprimento do Instrumento Concessivo e, ainda, por exaurimento de sua finalidade, uma vez que foram adotadas todas as providências inerentes aos casos em comento".

Em 14/01/14 o processo foi enviado à Procuradoria desta Agência, por intermédio de minha assessoria, solicitando seu pronunciamento.

Às fls.17/18, a Procuradoria desta Agência ofereceu seu parecer registrando que "(...) Diz a concessionária às fls.13/14 que efetuou a visita técnica na residência da cliente na data de 27/6/2013, sendo detectado que o local não possuía ramal de abastecimento e por esse motivo teria que realizar mobiliário urbano, estudo de rentabilidade, TPO e que, diante de tal situação solicitou licença de emergência e a cliente teve seu medidor instalado no dia 23/10/2013".

Destaca que "(...) Claro está configurado o descumprimento contratual em razão do lapso de tempo consignado entre o pedido e o fazimento do serviço, registrando que a Cláusula dez do contrato de Concessão é formada de diversos itens, entre os quais o item IV que dispõe que as penalidades poderão ser aplicadas quando a Delegatária deixar de cumprir norma legal ou regulamentar, determinação da ASEP-RJ ou qualquer disposição ou cláusula deste 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

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003.694/2013
Data 18 / 11 / 13 p. 23
Rubrica: Reuben ID 4345648

Por fim, conclui a Procuradoria que "(...) Assim, corroboramos com o apresentado pela CAENE, pois de fato o descumprimento de prazo foi verificado e comprovado, de acordo com a Parte 2 - serviços aos usuários - Prazos de Atendimento: (...) 13- Prazos de Atendimento aos Usuários. A) Serviços Obrigatórios. (...) Em razão disso, sugerimos aplicação de penalidade à Delegatária".

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/MF nº. 07 em 27/01/14 para a Concessionária apresentar suas considerações finais.

Em 07/02/14, foi acostada ao processo a correspondência da Concessionária CEG DIJUR-E-292/14, de 07/02/14, apresentando suas considerações finais, ratificando todos os argumentos esposados, considerando 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.

Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator



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-12/003.694/2013
Data 18/11/13
Rubrica: *Reufo* 10 4345648

Processo nº.: E-12/003.694/2013
Autuação: 18/11/2013
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência nº 541610
Sessão Regulatória: 25 de Fevereiro de 2014

VOTO

Trata-se de Processo Regulatório iniciado em razão da Ocorrência registrada sob o nº. 541610 e tem por finalidade avaliar a reclamação da cliente, Sr^a. Sophia Paes de Carvalho Ferreira da Costa, em face da Concessionária CEG.

Conforme síntese do histórico de atendimento, a cliente reclama da demora na ligação de gás em sua residência, solicitada em abril/2013, com diversas exigências.

Segundo informações apresentadas à Ouvidoria, em 24/10/13, a Concessionária informa que, na visita realizada no dia 27/06/13, detectou que no local não tinha ramal de abastecimento, o que demandou providências e autorizações diversas, inclusive, a própria Concessionária menciona perda de prazo de sua parte. Esclarece que, em função do ocorrido, o cliente foi atendido com licença de emergência e teve o medidor instalado e o fornecimento de gás liberado, conforme normas do RIP (Regulamento de Instalações Prediais), no dia 23/10/2013, fato este confirmado com a cliente por aquela serventia.

A Concessionária, em suas considerações de 09/01/14, esclarece que o cliente foi devidamente atendido e que agiu em conformidade com as normas regulamentares do serviço, estando, portanto, exaurida a finalidade de manutenção do presente processo, e, assim, pugna pelo encerramento do feito sem a aplicação de qualquer multa em seu desfavor.

A Câmara Técnica de Energia desta Agência, em seu parecer, ressalta que as informações prestadas pela própria Concessionária CEG e contidas no Histórico de Atendimento já confirmam o descumprimento de prazo estabelecido no Anexo II, Parte 2¹ do Contrato de Concessão, para a execução de ramal. O imóvel registrado na reclamação já se encontra em carga. Neste mesmo sentido, a Procuradoria corrobora com o entendimento da CAENE e, por isso, sugere a aplicação de penalidade em razão do descumprimento de prazo de atendimento.

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.

¹ - PARTE 2 – SERVIÇOS AOS USUÁRIOS / PRAZOS DE ATENDIMENTO

13. Prazo de Atendimento aos Usuários

A. Serviços Obrigatórios

- ♦ colocação/retirada/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.



Observo que o atraso de aproximadamente 6 (seis) meses no cumprimento daquele serviço pela Concessionária, certamente, causou transtornos à cliente, revelando manifesto vício na prestação do serviço.

Outro ponto é relacionado ao descumprimento de prazo (IN-CODIR Nº 019²) para resposta à Ouvidoria, considerando que a ocorrência foi aberta em 03/10/13 e, somente, em 24/10/13, a Concessionária atendeu aquela serventia.

Da análise dos autos, resta configurada a falha na prestação de serviço, em relação à ocorrência em destaque, em razão de a Concessionária não ter atendido, adequadamente, o pedido formulado pela Reclamante, bem como a Ouvidoria desta Agência.

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

I - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,0005% (cinco décimos 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. 001/2007, 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. 001/2007.

É o voto.


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator

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.

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

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

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.

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;



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

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

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1984
DE 25 DE FEVEREIRO DE 2014.**

CONCESSIONÁRIA CEG – OCORRÊNCIA Nº 541610.

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-12/003.694/2013, por unanimidade,

DELIBERA:

Art.1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,0005% (cinco décimos 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.

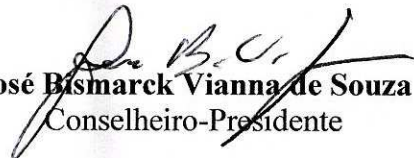
Art.4º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

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

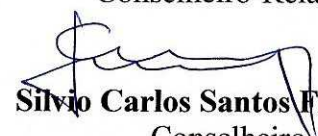
Rio de Janeiro, 25 de fevereiro de 2014.


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro