



Processo nº : E-12/003.645/2013
Data de autuação: 24/10/2013
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência nº 541516
Sessão Regulatória: 27 de março de 2014

RELATÓRIO

O presente Regulamento foi aberto por solicitação da Secretaria Executiva desta Agência Reguladora tendo em vista a ocorrência registrada na Ouvidoria desta Agência Reguladora sobre demora na religação de gás na residência do Sr. Rodrigo Bravo, em Botafogo, Rio de Janeiro. A Ocorrência foi registrada em 01/10/2013 e encaminha da à CEG na mesma data.

Segundo o cliente, houve descumprimento de 3 agendamentos por parte da CEG, para os quais ele permaneceu em casa, sem que houvesse comparecimento de representante da Concessionária.

Em 15/10/2013 a CEG enviou ao cliente um pedido de desculpas, e informou que o fornecimento foi liberado em 03/10/2013, em consonância com as normas do RIP. Nesta mesma data, foram enviadas as seguintes informações:

“Em complemento à resposta enviada ao cliente, com cópia para essa agência, seguem as ponderações do setor responsável. De acordo com o setor responsável, segue o histórico de atendimento ao imóvel situado à RUA DA PASSAGEM 163 C24

- 20/9/2013 => Teste de estanqueidade na ramificação do imóvel, OK, verificado a necessidade de remanejamento do ponto do fogão para fora do armário, fixar báscula, corte de porta, instalação de chaminé e terminal, rebaixamento do aquecedor.
- 26/9/2013 => Cliente solicitou atendimento para o dia 28/9/2013, no turno da manhã.
- 28/9/2013 => Pedimos desculpas pelos transtornos causados;



- 1/10/2013 => *Cliente ausente, notificação de ausente assinada pelo senhor Ivan porteiro*
- 2/10/2013 => *Realizado nova vistoria no imóvel e agendado instalação para 3/10/2013.*

Em Parecer¹ datado de 26/11/13, assim se manifesta a CAENE:

“Segundo as informações constantes do presente processo, as não conformidades apontadas quando da primeira vistoria de representantes da CEG, foram sanadas até a data de 24SET13², pelo cliente. Não consta informação da Concessionária CEG que contradiga o cliente. Entretanto, o cliente só foi colocado em carga, em 030UT13, ou seja, nove dias após a eliminação das não conformidades, prazo superior ao prazo de 24 horas (quer seja para religação, quer seja para colocação de medidor seguido de religação) preconizado no item 13-A, da Parte 2, do Anexo II do Contrato de Concessão.”

Através da Resolução do CODIR nº 405 o presente processo foi sorteado à relatoria desta Gabinete e ato contínuo encaminhado à CAENE para prosseguimento à instrução. A Câmara Técnica informa que não consta dos autos qualquer informação que venha a alterar seu parecer de folha 12.

Assinei, então, prazo de 5 dias para que a Concessionária apresentasse suas manifestações. Através da DIJUR-E-065/2014, a CEG ressalta que *“adotou todas as providências necessárias para a realização do atendimento do cliente em questão”*. Rechaça o entendimento da CAENE, uma vez que a CEG *“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*

¹ Fl. 12

² Assumo esta data uma vez que o cliente não precisou a data na qual as não conformidades foram solucionadas. Poderia ter ocorrido no dia anterior, por exemplo.



regularidade ou garantir a qualidade e eficiência dos serviços.” Acrescenta que “no caso em tela, a CEG entende que a reclamação objeto do presente processo, não justifica a aplicação de penalidade diante da pontualidade do evento em questão”.

Após exame da correspondência da CEG, a CAENE reitera seu Parecer. Nesta mesma toada, a Procuradoria da AGENERSA opina que *“não há que se contestar a demora comprovada, de acordo com a documentação acostada ao administrativo, da Delegatária, na colocação em carga do cliente, efetuada na data de 03 de outubro de 2013, prazo superior ao preconizado no item 13-A do anexo II do Contrato de Concessão”.*

Em Razões Finais a Concessionária Reitera suas manifestações anteriores.

É o relatório


Luigi Troisi
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-12/003.645/2013

Data 24 / 10 / 13 Fls.: 44

Rubrica:

ID 20547368

Processo nº : E-12/003.645/2013
Data de autuação: 24/10/2013
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência nº 541516
Sessão Regulatória: 27 de março de 2014

VOTO

O presente Regulatório foi aberto por solicitação da Secretaria Executiva desta AGENERSA tendo em vista a ocorrência registrada na Ouvidoria desta Agência Reguladora sobre demora na religação de gás. A Ocorrência foi registrada em 01/10/2013, pelo Sr. Rodrigo Bravo, residente em Botafogo, Rio de Janeiro.

Relata o cliente que houve descumprimento de 3 agendamentos por parte da CEG. Acrescenta que nas datas dos agendamentos permaneceu em sua residência, sem que houvesse comparecimento de representante da Concessionária.

Em 15/10/2013 a CEG enviou ao cliente um pedido de desculpas, e informou que o fornecimento foi liberado em 03/10/2013, em consonância com as normas do RIP. Também em 15/10/13 foram enviadas as seguintes informações à Ouvidoria da AGENERSA:

“Em complemento à resposta enviada ao cliente, com cópia para essa agência, seguem as ponderações do setor responsável. De acordo com o setor responsável, segue o histórico de atendimento ao imóvel situado à RUA DA PASSAGEM 163 C24

- 20/9/2013 => Teste de estanqueidade na ramificação do imóvel, OK, verificado a necessidade de remanejamento do ponto do fogão para fora do armário, fixar balsa, corte de porta, instalação de chaminé e terminal, rebaixamento do aquecedor.
- 26/9/2013 => Cliente solicitou atendimento para o dia 28/9/2013, no turno da manhã.
- 28/9/2013 => Pedimos desculpas pelos transtornos causados;



- 1/10/2013 => *Cliente ausente, notificação de ausente assinada pelo senhor Ivan porteiro*
- 2/10/2013 => *Realizado nova vistoria no imóvel e agendado instalação para 3/10/2013.*

Em Parecer¹ datado de 26/11/13, assim se manifesta a CAENE:

“Segundo as informações constantes do presente processo, as não conformidades apontadas quando da primeira vistoria de representantes da CEG, foram sanadas até a data de 24SET13², pelo cliente. Não consta informação da Concessionária CEG que contradiga o cliente. Entretanto, o cliente só foi colocado em carga, em 03OUT13, ou seja, nove dias após a eliminação das não conformidades, prazo superior ao prazo de 24 horas (quer seja para religação, quer seja para colocação de medidor seguido de religação) preconizado no item 13-A, da Parte 2, do Anexo II do Contrato de Concessão.”

Através da Resolução do CODIR nº 405 o presente processo foi sorteado à relatoria deste Gabinete. Instada a se manifestar, a CAENE informa que não consta dos autos qualquer informação que venha a alterar seu parecer de folha 12.

Assinei, então, prazo de 5 dias para que a Concessionária apresentasse suas manifestações. Através da DIJUR-E-065/2014, a CEG ressalta que *“adotou todas as providências necessárias para a realização do atendimento do cliente em questão”*. Rechaça o entendimento da CAENE, uma vez que a CEG *“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.”* Acrescenta que *“no caso em tela,*

¹ Fl. 12.

² Assumo esta data uma vez que o cliente não precisou a data na qual as não conformidades foram solucionadas. Poderia ter ocorrido no dia anterior, por exemplo.



a CEG entende que a reclamação objeto do presente processo, não justifica a aplicação de penalidade diante da pontualidade do evento em questão”.

Após exame da correspondência da CEG, a CAENE reitera seu Parecer. Procuradoria da AGENERSA corrobora com a opinião da CAENE asseverando que “não há que se contestar a demora comprovada, de acordo com a documentação acostada ao administrativo, da Delegatária, na colocação em carga do cliente, efetuada na data de 03 de outubro de 2013, prazo superior ao preconizado no item 13-A do anexo II do Contrato de Concessão”.

Em Razões Finais a Concessionária Reitera suas manifestações anteriores.

Isto posto, proponho ao Conselho Diretor:

- aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no montante de 0,00005% (cinco centésimos 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 e Anexo II, Parte 2, item 13 A – colocação/retirada/substituição de medidores, 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;

É o voto,



Luigi Troisi

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
Conselho-Diretor

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003.645/2013

Data 24/10/13 Fls.: 47

Rubrica:

ID 2054136-8

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2023
DE 27 DE MARÇO DE 2014

CONCESSIONÁRIA CEG – OCORRÊNCIA 541516

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-12/003.645/2013, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - . aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no montante de 0,00005% (cinco centésimos 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 e Anexo II, Parte 2, item 13 A - colocação/retirada/substituição de medidores, 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 - . Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 27 de março 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