



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-12/003.718 / 2013
Data 04/12/13 nº 31
Rubrica: Rubrica ID 4345648-0

Processo nº.: E-12/003.718/2013
Autuação: 04/12/2013
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência nº 541228
Sessão Regulatória: 31 de julho de 2014

RELATÓRIO

O presente Processo Regulatório foi iniciado através da CI OUVID N°. 168, de 03/08/13, que trata da ocorrência de nº.541228 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 541228, registrada nesta Ouvidoria e enviada à CEG em 16/09/2013 para tratar de reclamação sobre demora na ligação de gás (...)". Assevera que "(...) Em 01/10/2013, a Concessionária enviou a seguinte resposta: 'Informamos que esta solicitação de gás foi através do Call Center em 28/8/2013 e, na visita de inspeção realizada no dia 29/8/2013, identificamos que o endereço não tinha ramal. Esclarecemos que durante o processo de Renovação de Rede são identificados todos os ramais ativos para que os mesmos sejam renovados e os Clientes não fiquem sem gás, inclusive os que não estão consumindo, mas que possuem medidor instalado. Os demais ramais, ou seja, sem medidor, não são renovados, e sim cortados, pois não há a necessidade de se construir/renovar um ramal de uma residência/estabelecimento que não é Cliente CEG, o que efetivamente ocorreu neste endereço. Pelo fato deste cliente ter manifestado o interesse em solicitar o abastecimento, foi necessário construir um novo ramal. Ressaltamos que foi necessário realizar todo trâmite para construção de ramal. O fornecimento de gás foi liberado, conforme normas do RIP (...), no dia 28/10/2013, com número de cliente 7963999-3.'"

Acrescenta a Ouvidoria que "(...) No mesmo dia, enviei uma SNS à CEG, solicitando esclarecimentos com relação ao atraso no atendimento à solicitação da cliente, e recebi, em 28/11/2013", o histórico do atendimento.



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-12/003.718 / 2013
Data 04/12/13 p. 32
Rubrica: Rui ID 4345648-0

Pelo exposto, a Ouvidoria "(...) *encaminha para apuração de provável descumprimento ao Contrato de Concessão no que diz respeito ao prazo para atendimento de uma solicitação de ligação de gás*".

Para instrução do presente Processo Regulatório, os autos foram encaminhados, em 10/12/13, pela Secretaria Executiva à Ouvidoria/CAENE, para ciência e pronunciamento.

Despacho da Ouvidoria, em 12/12/13, asseverando não haver informações adicionais e por isso remete os autos à CAENE para prosseguimento da instrução.

A Câmara Técnica de Energia desta Agência informa que "(...) *Conforme podemos verificar neste caso com os demais, a CEG descumpriu o prazo de 30 dias constante no Anexo II para construção de ramal, incluindo neste prazo o tempo de licenciamento*".

Pela Resolução do Conselho-Diretor Nº. 408, de 16/01/14, conforme sorteio em Reunião Interna, o processo foi distribuído para a minha relatoria e encaminhado ao meu gabinete.

Em 03/02/14, o processo foi enviado à Procuradoria desta Agência, por intermédio de minha assessoria, solicitando seu pronunciamento.

Despacho da Procuradoria, em 04/02/14, asseverando que em "(...) *atenção às garantias constitucionais da Concessionária, solicito que a mesma seja instada a se manifestar sobre as alegações dos autos. Nesta linha, sugiro que seja solicitado à CEG todos os documentos referentes a presente ocorrência*".

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e da ampla defesa, foi expedido Ofício AGENERSA/MF nº. 11, em 05/02/14, 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 n.º E-12/003.718 / 2013
Data 04/12/13 fl. 33
Rubrica: Rui Faria ID 4345648-0

Através da correspondência DIJUR-E-345/2014, a Concessionária procede a juntada de documento e esclarece que "(...) trata-se de casa em uma vila, e assim, não houve necessidade de licença. (...) A obra do ramal foi finalizada em 23/10/2013, (...) conforme as Os's em anexo. Assim, (...) entende que inexistem nos autos elementos comprobatórios das alegações feitas pelo denunciante, de modo que não se pode presumir pela ocorrência de qualquer desconformidade. Restando claro que a Companhia está permanentemente efetuando investimentos direcionados ao desenvolvimento de suas atividades, no intuito de obter um crescimento contínuo na qualidade de todos os serviços oferecidos" e requer "(...) 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 ao caso em comento".

Em 26/02/14, o processo foi enviado à CAENE, por intermédio de minha assessoria, solicitando seu pronunciamento.

Despacho da CAENE, em 25/04/14, informando que "(...) A Concessionária em sua DIJUR-E-345/2014, enviada em resposta ao Ofício encaminhado — Conselheiro Relator, afirma que a Obra não necessitou de licença".

Acrescenta que "(...) o prazo decorrido entre a solicitação da cliente até a finalização do ramal e a liberação do fornecimento de gás, demorou aproximadamente 60 dias. Onde de acordo com o Contrato de Concessão o prazo para construção de ramal em redes de distribuição já existentes é de 30 dias, de acordo com a CEG, não havia necessidade de solicitar licença pois se tratava de uma casa de vila, assim, o tempo para a construção desse ramal deveria ser menor do que o tempo estipulado pelo Contrato, visto que lá estão agregados aos 30 dias de prazo todos os trâmites necessários para realização da obra. No entanto, demorou aproximadamente 60 dias para a cliente ter seu ramal construído e seu fornecimento liberado, descumprindo o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, e construção de ramal em rede de distribuição já existente, bem como, a cláusula 1a, Parágrafo 3o, ambos do Contrato de Concessão".



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 n.º E-12/003.718/2013
Data 04/12/13 p. 34
Rubrica: Rmfon ID 4345648-0

A Procuradoria, em 08/05/014, em seu parecer jurídico, no mesmo ritmo da CAENE, recomenda a aplicação de penalidade de multa à Concessionária.

Às fls. 27/29, foi acostada ao presente processo a correspondência da Concessionária CEG, em resposta ao ofício AGENERSA/MF nº. 50/14, ratificando todas as considerações empossadas no presente processo.

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 n° E-12/003.718 / 2013
Data 04/12/13 15
Rubrica: Ruffon ID 4345648-0

Processo n°.: E-12/003.718/2013
Autuação: 04/12/2013
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência n° 541228
Sessão Regulatória: 31 de julho de 2014

VOTO

Trata-se de Processo Regulatório iniciado em razão da ocorrência de n°. 541228, registrada na Ouvidoria da AGENERSA, em 16/09/13, e tem por finalidade avaliar a reclamação de cliente da Concessionária CEG.

Segundo consta no histórico de atendimento, a cliente reclama da demora na ligação de gás em sua residência, uma vez que a mesma foi solicitada em 28/08/2013 e a obra do ramal foi finalizada, tão somente, no dia 23/10/13 e o fornecimento de gás liberado em 28/10/13. Ressalta, também, que, quando da instalação procedida pela Concessionária, ficou faltando uma peça essencial para o fornecimento de gás, na qual por diversas vezes reclamou.

Conforme registros, a Ouvidoria da AGENERSA, em 30/10/13, solicitou esclarecimentos à Concessionária com relação ao atraso no atendimento da cliente e, somente, em 28/11/2013, foi atendida pela CEG.

Em sua justificativa, a Concessionária entende, diante da complexidade do caso, ter atendido as normas técnicas exigidas e imprimido os esforços necessários para que a liberação do fornecimento ocorresse, motivo pelo qual, pugna pelo arquivamento do processo, sem aplicação de penalidade.

A Câmara Técnica de Energia desta Agência, em seu parecer, pontua pelo descumprimento do prazo contratual constante no Anexo II, Parte 2¹ para construção de ramal. Este argumento foi seguido pela Procuradoria desta Agência.

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;



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-12/003.718 / 2013
Data 04/12/13 Fl. 36
Rubrica: Reufoen ID 4345648-0

Observo que o atraso de 2 (dois) meses no cumprimento daquele serviço pela Concessionária, certamente, causou transtornos à cliente, revelando manifesto vício na prestação do serviço.

Outro ponto relevante dos autos é a descortesia da Concessionária com a Ouvidoria desta Agência, considerando o tempo decorrido para resposta, em flagrante desrespeito a (IN-CODIR Nº 019²).

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:

Cinco I - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,00005% (um centésimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 10^a do Contrato de Concessão, combinado com o art. 17³, VI⁴, da Instrução Normativa nº. 001/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, quanto ao atendimento da cliente.

- ♦ 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.

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.



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-12/003.718/2013
Data 04/12/13 37
Rubrica: Rmfon ID 4345648-0

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

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 2143
DE 31 DE JULHO DE 2014.**

CONCESSIONÁRIA CEG – OCORRÊNCIA Nº 541228.

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-12/003.718/2013, 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 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, quanto 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.

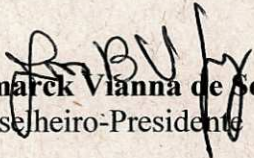
Art.3º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 18, I, da Instrução Normativa nº. 001/2007, por não ter atendido o requerimento da Ouvidoria desta AGENERSA em tempo hábil.

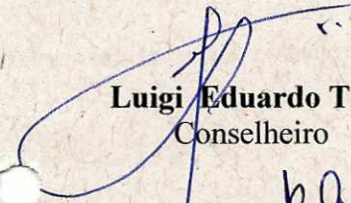
Art.4º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

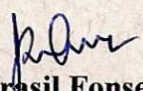
Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003.718 / 2013
Data 04/12/13 38
Rubrica: Ruyton ID 4345648-0

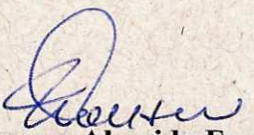
Art.5º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

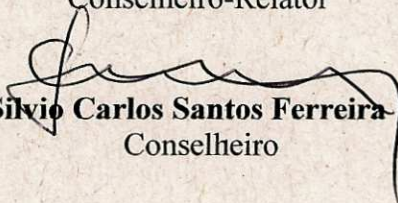
Rio de Janeiro, 31 de julho de 2014.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro