



Serviço Público Estadual
Processo n.º E-12/003.773/2013
Data 27/12/2013 Fls. 36
SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Assessor Especial
Tiago da Silva Marinho
ID nº 4422664-0

Processo n.º : E-12/003/773/2013.
Data de autuação: 27/12/2013.
Concessionária: CEG.
Assunto: OCORRÊNCIA N.º 542767
Sessão Regulatória: 31/07/2014.

RELATÓRIO

O presente processo foi iniciado pelo Protocolo Geral, por determinação da Secretária Executiva, tendo em vista a CI AGENERSA/OUVID n.º 198/2013¹, meio pelo qual a Ouvidoria informou a existência da ocorrência n.º 542767, que versa sobre demora no fornecimento de gás relativo ao pedido efetuado pela Sra. Cristiane Goretti Gomes.

Segundo relato extraído do histórico de atendimento de fls. 04/05, a usuária solicitou o fornecimento junto à Concessionária em 02/12/2013 e somente foi atendida em 13/12/2013, conforme informação da própria CEG.

Posteriormente, através de ofício², foi dada ciência da abertura do processo à Concessionária CEG.

Em Reunião Interna, através de Resolução n.º 408 de 16/01/2014³, o referido processo foi distribuído a minha relatoria.

A Câmara de Energia, após análise dos autos, manifestou-se:

"(...)

Analisando o histórico da ocorrência constante das folhas 04 e 05, temos os seguintes pontos a considerar:

Cliente relata que fez solicitação de instalação de medidor no dia 02/12/2013, e foi informada que retornariam a ligação para agendar vistoria, o que não ocorreu. Ligou novamente no dia 06/12/2013 para a CEG, a qual passou um prazo de 5 dias úteis, cliente não concordou falando que o prazo acabava naquele dia (06/12/2013).

¹Fls. 03 - "Venho solicitar orientações de como proceder com relação à ocorrência n.º 542767, registrada nesta Ouvidoria e enviada à CEG em 09/12/2013 para tratar de reclamação da Sra. Cristiane Goretti Gomes sobre demora na ligação de gás em seu imóvel, solicitada desde o dia 02/12/2013.(...)"

²Fls. 07 - Ofício AGENERSA/SECEX n.º 05/2014.

³Fls. 09.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Assessor Especial
Tiago da Silva Marra
ID nº 4422664-0

A Concessionária informa que a solicitação foi feita no dia 02/12. A vistoria, devido a problemas sistêmicos, foi agendada para o dia 11/12 e o fornecimento de gás foi liberado no dia 13/12/2013 de acordo com o RIP.

Diante do exposto acima, a Concessionária confirmou que a primeira solicitação da cliente foi no dia 02/12/2013, ou seja, o fornecimento dessa cliente só foi liberado 11 dias após a sua solicitação, no dia 13/12/2013, descumprindo assim, o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, colocação/retirada/substituição de medidores, bem como, a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão."

Em resposta ao Ofício AGENERSA/CODIR/JB n.º 63/2014, que estabeleceu prazo de 10 (dez) dias para prévias manifestações, a Concessionária informou:

"(...)

Como esclarecido pela Concessionária através de sua ouvidoria, por causa da incidência de um desvio pontual, a solicitação da cliente não foi registrada no mesmo momento de seu pedido de fornecimento de gás, o que ocasionou a extensão do seu prazo de atendimento.

Contudo, sendo certo de que o ocorrido não superou o patamar do mero dissabor, vez que cerca de aproximadamente uma semana o imóvel da cliente foi vistoriado e o fornecimento de gás liberado regularmente, de acordo com o Regulamento de Instalações Prediais (RIP)."

A Procuradoria, por seu turno, opinou⁴:

"(...)

Conforme documentação presente nos autos, a própria delegatária reconhece que o fornecimento de gás à cliente só foi liberado 11 (onze) dias após sua solicitação. Fls. 11.

Tal fato é confirmado pela Concessionária CEG às fls. 21 'Como esclarecido pela Concessionária através de sua ouvidoria, por causa da incidência de um desvio pontual, a solicitação da cliente não foi registrada no mesmo momento

⁴ Fls. 23/24.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Serviço Público Estadual
Processo n.º E-12/003.773/2013
Data 27/12/2013 Fls. 38
Tiago da Silva Marra
Assessor Especial
ID nº 4422664-0

de seu pedido de fornecimento de gás, o que ocasionou a extensão do seu prazo de atendimento.'

Portanto, conforme exposto, torna-se evidente o descumprimento do Contrato de Concessão em seu Anexo II, Parte 2, Item 13-A, colocação/retirada/substituição de medidores, bem como a Cláusula Primeira, Parágrafo Terceiro."

Por intermédio de minha assessoria, através do ofício AGENERA/CODIR/JB n.º 98/2014⁵, a Concessionária CEG foi intimada a apresentar razões finais, o que fez às fls. 33/34, sustentando:

"(...)

Em resumo, o aludido parecer opina pela aplicação de penalidade à Concessionária, em razão de suposto descumprimento da Cláusula Primeira, § 3º, além do Anexo II, Parte 2, Item 13-A, colocação/retirada/substituição de medidores, ambas do Contrato de Concessão.

Com a devida vênia, vimos prestar nossa discordância ante ao parecer exarado pelo órgão desta casa, pois, como argumentado através da correspondência DIJUR-E 918/14, após a identificação de uma falha sistêmica pontual, a cliente recebeu a visita no imóvel e, depois de verificado as regularidades das instalações o fornecimento de gás foi liberado de acordo com o RIP.

(...)

Por este motivo, a Concessionária insurge solicitando o provimento declaratório de inexistência de culpabilidade da CEG por restar claro não haver incorrido em desarmonia com o Contrato de Concessão e, por certo haver imprimido os esforços inerentes ao caso, bem como, pede o arquivamento do presente processo e encerramento do feito.(...)"

É o relatório.

[Assinatura]
José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator

⁵ Fls. 25.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003.773/2013
Data 27/12/2013
Tiago da Silva Mar
Assessor Especial
ID nº 4422664-0

Processo nº.: E-12/003/773/2013.
Data de autuação: 27/12/2013.
Concessionária: CEG.
Assunto: OCORRÊNCIA N.º 542767
Sessão Regulatória: 31/07/2014.

VOTO

O presente processo tem como objetivo análise da ocorrência nº 542767 que versa sobre demora no fornecimento de gás relativo ao pedido efetuado pela Sra. Cristiane Goretti Gomes.

Conforme se depreende dos autos, a usuária tinha como objetivo a prestação de serviços de fornecimento de gás em sua residência.

A solicitação do serviço foi realizada no dia 02/12/2013 e somente foi atendida pela CEG no dia 13/12/2013, ou seja, após 10 (dez) dias.

Verifica-se ainda que a ocorrência foi aberta na Ouvidoria desta AGENERSA em 09/12/2013, data também do envio à Concessionária. A resposta informando a data do fornecimento foi encaminhada pela CEG em 18/12/2013.

Assim, a CAENE, acertadamente, concluiu pelo descumprimento da Cláusula Primeira, Parágrafo Terceiro, além do Anexo II, Parte 2, Item 13 - A - colocação/retirada/substituição de medidores, ambos do Contrato de Concessão. Entendimento este que foi acompanhado pela Procuradoria desta Agência às fls. 23/24.

A CEG, mediante razões finais discordou dos pareceres da CAENE e da Procuradoria alegando como tese de defesa que por um desvio pontual, a solicitação da cliente não foi registrada no mesmo momento do seu pedido, o que ocasionou a extensão de seu prazo de atendimento.

Alegou ainda que "(...) mero dissabor fundado pela reclamação em debate não deveria ensejar todo manejo do maquinário estatal a envidar seus esforços e recursos para analisar questões ínfimas (...)".

Nesse contexto, resta evidente a ausência de fundamentos da Concessionária em sua defesa, eis que em suas petições, a CEG somente explica o porquê da falha.

Desta feita, não há dúvidas quanto ao inadimplemento dos prazos previstos no Anexo II, Parte 2, item 13-A, do Contrato de Concessão tal como a sua Cláusula Primeira, Parágrafo Terceiro.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Serviço Público Estadual
Processo n.º E-12/003.773/2013
Data 27/12/2013 Fls. 40
Hugo da Silva Marras
Assessor Especial
ID nº 4422664-0

E ainda, levando em consideração as razões expostas pela CAENE e Procuradoria, não há como deixar de considerar a Concessionária CEG responsável pela demora no atendimento a cliente na ocorrência em apreço, atuando em desarmonia com os prazos aos quais deve se submeter, motivo pelo qual sugiro ao Conselho Diretor:

- Aplicar à Concessionária CEG, penalidade de advertência pela demora no atendimento de fornecimento de gás ao usuário na ocorrência n.º 542767, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, Inciso I, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.
- Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 014/2010.

É como voto.

José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Serviço Público Estadual
Processo n.º E-12/003.773/2013
Data 27/12/2013
Tiago da Silva Marra
Assessor Especial
ID n.º 4422664-0

DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º 2149

DE 31 DE JULHO DE 2014.

Concessionária CEG - Ocorrência n.º 542767.

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 e, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório n.º E-12/003.773/2013, por unanimidade,

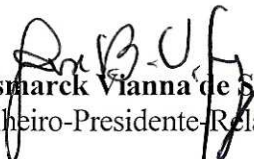
DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG, penalidade de advertência pela demora no atendimento de fornecimento de gás ao usuário na ocorrência n.º 542767, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, Inciso I, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.

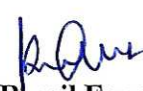
Art. 2º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 014/2010.

Art. 3º - A presente Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 31 de julho de 2014.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro