



Processo nº: E-12/003.774/2013
Data de autuação: 27/12/2013
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência nº 542202
Sessão Regulatória: 31 de julho de 2014

RELATÓRIO

Trata-se de processo regulatório instaurado tendo em vista a ocorrência 542202 registrada na Ouvidoria desta AGENERSA em 04/11/2013, na qual o usuário Paulo Emílio C. Bouzan reclama sobre a demora na ligação de gás em estabelecimento comercial no Centro do Rio de Janeiro, segundo ele solicitada desde 17/07/2013.

Segundo o cliente, em 17/07/2013, ele compareceu à agência da CEG da Tijuca. Em 16/08/2013, o representante de uma terceirizada da CEG compareceu ao local e apresentou o prazo de 60 úteis para a conclusão do serviço, sendo que não houve contatos subsequentes a esta visita até a data do registro da ocorrência na Ouvidoria desta AGENERSA, em 04/11/14. Acrescenta que a instalação interna foi feita de acordo com o RIP por "empresa credenciada", entretanto a CEG não informou data para colocação em carga.

Em 14/11/2013 o Sr. Paulo informa que recebeu a visita de uma equipe da CEG que informou da necessidade de obra em logradouro público para fazer a conexão entre a rede da Concessionária e a loja do cliente, o que poderia ser feito apenas durante o fim de semana. Nessa ocasião o cliente ressalta sua preocupação devido o longo tempo transcorrido e a iminente inauguração de sua loja, sem que lhe seja fornecido o serviço.

O Sr. Paulo, em 26/11/2013 prestou informações adicionais no sentido de que efetivamente foi realizada uma obra pela equipe da CEG no logradouro público, entretanto a tubulação não foi



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-12/003.774/2013
Data 27/12/13 Fls.: 50
Rubrica 2054136-8

levada até o interior do estabelecimento e, portanto, não foi conectada à instalação interna do cliente.

Em 23/12/2013 a CEG informa que *"tívemos problema para construir o ramal para abastecer este estabelecimento, pois está localizado no Centro do Rio de Janeiro"*. Ressalta que o ramal foi concluído em 28/11/2013 sem que o medidor pudesse ser instalado, uma vez que havia exigências pendentes, que devem ser sanadas por parte do cliente: PI sem ventilação, inexistência de aparelhos a gás no local e falta de ventilação inferior.

Consta à fl. 09, cópia da Resolução do Conselho-Diretor nº. 408, de 16/01/2014, pela qual se verifica a distribuição do feito à minha Relatoria.

Com vistas à instrução, a CAENE¹ oficiou a Concessionária requerendo as seguintes informações:

- Cópia da entrada do pedido de licença de obra junto à Prefeitura;
- Cópia da licença de obra expedida pela Prefeitura;
- Laudo da vistoria onde foram detectadas as exigências que não permitiam a liberação do fornecimento;
- Situação atual do fornecimento de gás desse cliente. Caso já tenha sido liberado, cópia do laudo da vistoria da colocação em carga.

Na data de 29/04/2014, a Concessionária CEG protocoliza nesta Agência a Carta DIJUR-E-038332/14², através da qual encaminha: tela/comprovação da contratação do cliente; termo de responsabilidade assinado pelo cliente em 27/01/14; ordem de serviço datada de 27/01/14; inspeção das ramificações internas de gás, ambientes e aparelhos datada de 27/01/14; certificado da rede de distribuição interna datado de 24/01/14; contrato de fornecimento assinado pelo cliente em 05/12/13; termo de pedido de obra TPO nº 494/13; solicitação de licença à Prefeitura datada de 30/09/13; Licença para Execução de Obras nº 6005/2013, expedida pela Prefeitura.

¹ Ofício CAENE nº 068/14, de 15 de abril de 2014, Fl. 11

² Fls. 19/20.



Após exame dos autos, a CAENE expediu parecer no qual faz breve relato dos fatos ressaltando que nos documentos enviados pela Concessionária resta comprovado que o requerimento de licença de obras foi apresentado junto à Prefeitura em 30/09/13. Uma vez que a solicitação de serviço foi feita pelo cliente em 17/06/13, sem que tenha havido qualquer contestação por parte da Concessionária a esse respeito, tendo transcorrido 103 dias, conclui a CAENE que houve descumprimento do Contrato de Concessão, Anexo II, Parte 2, Item 13-A – Construção de Ramais em Redes Já Existentes.

Acrescenta que também houve descumprimento da Cláusula 1ª, §3º do referido contrato pela demora no atendimento ao cliente. E ainda, por não haver encaminhado os laudos da vistoria que detectou as exigências que impossibilitaram a colocação do cliente em carga, incidiu em descumprimento da Cláusula 4ª, §1º, Item 13 do mesmo contrato.

Informa a CAENE que, de acordo com a CEG, o cliente encontra-se em carga desde 27/01/14, com todas as exigências cumpridas.

Em homenagem aos princípios da Ampla Defesa e do Contraditório, em 21/05/14 foi assinado prazo de 05 (cinco) dias para que a CEG apresentasse suas manifestações. Através da DIJUR-E-1018/14, a Concessionária ratifica que o cliente encontra-se em carga desde 27/01/14.

A Procuradoria da AGENERSA ressalta em seu parecer que a Concessionária negligenciou o atendimento ao cliente posto que não cumpriu o Anexo II, parte 2, Item 13-A bem como a Cláusula 1ª, §3º, ambos do Contrato de Concessão. Também corrobora com o entendimento da CAENE no que diz respeito ao descumprimento da Cláusula 4ª, Item 13, §1º do mesmo Contrato, por não ter enviado os laudos de vistoria requeridos pela Câmara Técnica. Sugere o apenamento da CEG nos moldes da Cláusula 10 do Contrato.

Em razões finais a CEG apresenta sua discordância ante os pareceres da Procuradoria e da CAENE, uma vez que entende ter apresentado os documentos pertinentes ao caso em exame.



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-12/003.774/2013
Data 27/12/13 Fls.: 52
Rubrica: @ 2054136-8

Ressalta que somente obteve autorização para o início execução das obras em 28/11/13. Aponta erro material cometido pela CAENE quanto à data do primeiro contato feito pelo cliente. Alega, ainda, que “segundo informações da área responsável” mesmo após a conclusão das obras em 05/12/13, o cliente apresentava pendências que inviabilizariam sua colocação em carga e, ainda após uma segunda vistoria em 16/12/13, persistiriam tais pendências. Conclui requerendo que seja declarada a inexistência de culpabilidade da CEG no evento narrado.

É o relatório


Luigi Troisi

Conselheiro-Relator



Processo nº: E-12/003.774/2013
Data de autuação: 27/12/2013
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência nº 542202
Sessão Regulatória: 31 de julho de 2014

VOTO

O presente regulatório tem como objetivo analisar a ocorrência 542202 registrada na Ouvidoria desta AGENERSA em 04/11/2013, na qual o usuário Paulo Emílio C. Bouzan reclama sobre a demora na ligação de gás em estabelecimento no comercial no Centro do Rio de Janeiro, segundo ele solicitada desde 17/07/2013.

De acordo com o cliente, ele compareceu à agência CEG da Tijuca em 17/07/2013, quando requereu fornecimento de gás para seu estabelecimento comercial. O contato seguinte ocorreu um mês depois, quando o representante de uma terceirizada da CEG compareceu ao local e apresentou o prazo de 60 úteis para a conclusão do serviço. Entretanto, até a data do registro da Ocorrência nesta AGENERSA, 04/11/2013, não foram feitos contados por parte da Concessionária. Acrescenta que contratou "empresa credenciada" para a execução das instalações internas que, segundo ele, encontram-se de acordo com o RIP. Entretanto reclama que a CEG não informou data para colocação em carga.

Em 14/11/2013 o Sr. Paulo informa que recebeu a visita de uma equipe da CEG. Nesta ocasião foi feita uma prospecção e o cliente foi informado da necessidade de obra em logradouro público para que se possa fazer a conexão entre a rede da Concessionária e a loja do cliente. Ainda de acordo com a equipe da Concessionária, esse serviço somente poderia ser feito durante o fim de semana. O cliente ressalta sua preocupação devido o longo tempo transcorrido e a iminente inauguração de sua loja, sem que lhe seja fornecido o serviço



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-12/003.774/2013
Data 27/12/13 Fls.: 54
Rubrica: [assinatura] 2054136-8

Em 26/11/2013, o cliente prestou informações adicionais no sentido de que efetivamente foi realizada uma obra pela equipe da CEG no logradouro público, no entanto a tubulação não foi levada até o interior do estabelecimento e, por conseguinte, não foi conectada à sua instalação interna.

Em 23/12/2013 a CEG notifica a Ouvidoria da AGENERSA que *"tivemos problema para construir o ramal para abastecer este estabelecimento, pois está localizado no Centro do Rio de Janeiro"*. Informa que o ramal foi concluído em 28/11/2013 mas ressalta que o medidor não pode ser instalado devido a exigências pendentes, que devem ser sanadas por parte do cliente.

Com vistas à instrução, a CAENE¹ oficiou a Concessionária requerendo as seguintes informações:

- Cópia da entrada do pedido de licença de obra junto à Prefeitura;
- Cópia da licença de obra expedida pela Prefeitura;
- Laudo da vistoria onde foram detectadas as exigências que não permitiam a liberação do fornecimento;
- Situação atual do fornecimento de gás desse cliente. Caso já tenha sido liberado, cópia do laudo da vistoria da colocação em carga.

Através da Carta DIJUR-E-038332/14², a CEG encaminha: tela/comprovação da contratação do cliente; termo de responsabilidade assinado pelo cliente em 27/01/14; ordem de serviço datada de 27/01/14; inspeção das ramificações internas de gás, ambientes e aparelhos datada de 27/01/14; certificado da rede de distribuição interna datado de 24/01/14; contrato de fornecimento assinado pelo cliente em 05/12/13; termo de pedido de obra TPO nº 494/13; solicitação de licença à Prefeitura datada de 30/09/13; Licença para Execução de Obras nº 6005/2013, expedida pela Prefeitura.

¹ Ofício CAENE nº 068/14, de 15 de abril de 2014, Fl. 11

² Protocolizada na AGENERSA em 29/04/2014, Fls. 19/20.

[assinatura]



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-12/003.774/2013
Data 27/12/13
Rubrica: 2
Fis.: 55
2054136-8

Em seu Parecer³, após breve relato dos fatos, a CAENE salienta que nos documentos enviados pela Concessionária resta claro que o requerimento de licença de obras foi apresentado junto à Prefeitura em 30/09/2013. Afirma ainda que, uma vez que a solicitação do cliente ocorreu em 17/06/2013, houve o transcurso de mais de 100 dias até que fosse solicitada a licença. Desta forma, a CAENE conclui pelo descumprimento do Contrato de Concessão, Anexo II, Parte 2, Item 13-A – Construção de Ramais em Redes Já Existentes.

Entende que houve descumprimento da Cláusula 1ª, §3º do referido contrato pela demora no atendimento ao cliente. E ainda, por não haver encaminhado os laudos da vistoria que detectou as exigências que impossibilitaram a colocação do cliente em carga, incidiu em descumprimento da Cláusula 4ª, §1º, Item 13 do mesmo contrato. Informa, ainda, a CAENE que, de acordo com a CEG, o cliente encontra-se em carga desde 27/01/2014, com todas as exigências cumpridas.

Instada a se manifestar a CEG, através da DIJUR-E-1018/14, limita-se a transcrever parte do parecer da CAENE e a ratificar que o cliente encontra-se em carga desde 27/01/14.

A Procuradoria da AGENERSA corrobora com o entendimento da CAENE e, em seu parecer, ressalta que a Concessionária negligenciou o atendimento ao cliente posto que não cumpriu o Anexo II, parte 2, Item 13-A bem como a Cláusula 1ª, §3º, ambos do Contrato de Concessão. Também entende que a CEG incidiu em descumprimento da Cláusula 4ª, Item 13, §1º do mesmo Contrato, por não ter enviado os laudos de vistoria requeridos pela Câmara Técnica. Sugere o apenamento da CEG nos moldes da Cláusula 10 do Contrato.

Por outro lado, entende a Concessionária ter apresentado os documentos pertinentes ao caso em exame e ressalta que somente obteve autorização para o início da execução das obras em 28/11/13. Portanto, em razões finais, apresenta sua discordância ante os pareceres da Procuradoria e da CAENE. Aponta erro material cometido pela CAENE ao considerar a data do primeiro contato feito pelo cliente como 17/06/2013, sendo que esta efetivamente é de 17/07/2013. Alega, ainda, que “segundo informações da área responsável” mesmo após a conclusão das obras em

³ Fls. 26/27



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-12/003.774/2013
Data 27/12/13 Fls.: 56
Rubrica: [assinatura] 2054136-7

05/12/2013, o cliente apresentava pendências que inviabilizariam sua colocação em carga e, ainda após uma segunda vistoria em 16/12/2013, persistiriam tais pendências. Conclui requerendo que seja declarada a inexistência de culpabilidade da CEG no evento narrado.

Examinando os autos, resta claro que o primeiro contato do cliente ocorreu em 17/07/2013, na Loja da Tijuca, sendo que a primeira resposta a esse contato deu-se através de visita, ocorrida em 16/08/2013, quando um *"agente terceirizado da Fenosa esteve no local para encaminhar os documentos"* e informou o *"prazo de 60 dias úteis para ter gás na loja"*⁴. Uma vez que o Anexo II, Parte 2, Item 13-B do Contrato de Concessão determina o prazo de duas semanas para a elaboração de projeto de instalação de ramais internos, constatamos aqui um atraso de **15 dias** para o atendimento ao cliente.

Saliento que, ainda de acordo com o mesmo anexo do Contrato de Concessão, agora no item 13-A, a Concessionária dispõe de 30 dias para a execução de ramais de rede de distribuição existente. Ora, tendo em vista o tempo transcorrido desde a assinatura do referido contrato, este prazo é de pleno conhecimento da CEG, não sendo aceitável que seus representantes informem ao cliente que ela dispõe de prazo diferente daquele lá constante. Neste caso, o dobro! Entendo, portanto, que esta conduta fere a Cláusula 4ª, *caput* e §1º item 4 do Contrato de Concessão.

Ainda sobre a execução de ramais, ressalto que após a visita inicial não houve qualquer outro contato com o cliente por parte da Concessionária senão 10 (dez) dias após o registro da ocorrência na Ouvidoria da AGENERSA. Somente então, em 14/11/2013, é que a equipe da Concessionária constatou que seria necessário acessar a rede localizada na margem oposta do logradouro. Segundo os técnicos, essa obra somente poderia ser realizada durante o fim de semana devido à sua localização no Centro da cidade.

Vale esclarecer que em 30/09/2013, ou seja, somente 61 dias após o contato inicial, foi requerida a Licença de Obras junto à Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro. Em 21/11/2013, expedida Licença para Execução de Obras em Vias Públicas nº 6005/2013 autorizando o início das

⁴ Histórico de Atendimento, fl. 05



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-12/003.774/2013
Data 27/12/13 Fls.: 57
Rubrica: Q 2054136-8

obras para 28/11/2013. Em 26/11/2013, o cliente informa à Ouvidoria da AGENERSA que "a CEG fez uma obra na rua, trouxe o ramal até a porta da loja". Acrescenta que a tubulação não foi conectada às instalações internas. Tendo em vista que Licença determina o início da obra para 28/11/2013 e que em 26/11/2013 a mesma já havia sido executada, forçoso concluir que a Concessionária não se portou de acordo com determinação da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro, infringindo, portanto, a Cláusula 4ª, § 1º, item 11, do Contrato de Concessão.

A CEG informa que o ramal foi concluído em 28/11/2013 e que o cliente não foi posto em carga devido a exigências pendentes. Entretanto, quanto a essas pendências, falhou em apresentar provas, uma vez que não juntou aos autos o laudo da vistoria realizada após a conclusão do ramal, que foi expressamente solicitado pela CAENE. Por não ter apresentado esse documento, descumpriu a Cláusula 4ª, § 1º, item 13, do Contrato de Concessão.

Certo é que, tendo o cliente feito o primeiro contato em 17/07/2013 somente foi posto em carga em 27/01/2014. Visando à proporcionalidade da penalidade a ser aplicada, entendo que a partir do contato inicial em 17/07/2013 até a solicitação da licença de obras em 30/09/2013, transcorreram-se 75 dias, dos quais devem ser deduzidas os 30 dias de prazo para execução de ramais de rede de distribuição existente, resultando em 35 dias. A esses 35 dias devem ser somados os 60 dias transcorridos entre a data do início da obra autorizado pela Prefeitura, 28/11/2013, e a efetiva colocação do cliente em carta, totalizando-se 95 dias, desta forma descumprindo o prazo disposto no Anexo II, Parte 2, Item 13-A do Contrato de Concessão - Execução de Ramais em Rede de Distribuição já Existente;

Isso posto, proponho 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 Quarta, *caput* e §1º, item 4 do Contrato de Concessão, ao informar ao cliente prazo de execução de serviço como sendo o dobro daquele constante no Contrato de Concessão;



Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003.774/2013

Data 27/12/13 Fls.: 58

Rubrica: @

2054136-8

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

- aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no montante de 0,0002% (dois décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do prazo disposto Anexo II, Parte 2, Item 13-A do Contrato de Concessão;
- determinar à SECEX, juntamente com a CAENE e a CAPET, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007;
- aplicar à Concessionária CEG a penalidade advertência devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 4ª, § 1º, item 11, do Contrato de Concessão ao descumprir o disposto pela Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro;
- aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência devido ao descumprimento do disposto a Cláusula 4ª, § 1º, item 13, do Contrato de Concessão ao não apresentar o documento requisitado pela CAENE;
- aplicar à Concessionária CEG a penalidade advertência devido ao descumprimento do prazo disposto Anexo II, Parte 2, Item 13-B do Contrato de Concessão;
- determinar à SECEX, juntamente com a CAENE a lavratura dos correspondentes Autos 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-12/003.774/2013
Data 27/12/13 Fls.: 59
Rubrica: 2054136-8

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2162
DE 31 DE JULHO DE 2014**

CONCESSIONÁRIA CEG – OCORRÊNCIA Nº 542202.

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-12/003.774/2013, 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 Quarta, *caput* e §1º, item 4 do Contrato de Concessão, ao informar ao cliente prazo de execução de serviço como sendo o dobro daquele constante no Contrato de Concessão;

Art. 2º - aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no montante de 0,0002% (dois décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do prazo disposto Anexo II, Parte 2, Item 13-A do Contrato de Concessão;

Art. 3º - determinar à SECEX, juntamente com a CAENE e a CAPET, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007;

Art. 4º - aplicar à Concessionária CEG a penalidade advertência devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 4ª, § 1º, item 11, do Contrato de Concessão ao descumprir o disposto pela Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro;

Art. 5º - aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência devido ao descumprimento do disposto a Cláusula 4ª, § 1º, item 13, do Contrato de Concessão ao não apresentar o documento requisitado pela CAENE;

003
Vale a emenda
a pararm
26/8/14
Luiz Troisi
Conselheiro
Funcional: 442006



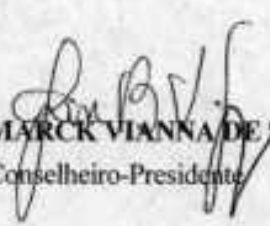
Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Conselho-Diretor

Serviço Público Estadual
Processo nº E-17/ 003774, 2013
Data 27/12/13 Fls.: 60
Rubrica: Q

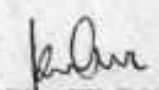
2054136.8

- Art. 6º** - aplicar à Concessionária CEG a penalidade advertência devido ao descumprimento do prazo disposto Anexo II, Parte 2, Item 13-B do Contrato de Concessão;
- Art. 7º** - determinar à SECEX, juntamente com a CAENE a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007;
- Art. 8º** - 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 TROISI
Conselheiro-Relator


ROOSEVELT BRASIL FONSECA
Conselheiro

ausente
MOACYR ALMEIDA FONSECA
Conselheiro


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
Conselheiro