



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

Processo nº E-12/003.299 / 2014
Data 25 / 04 / 2014
Assinatura (R) ID 44395604

Processo nº:	E-12/003.299/2014
Autuação:	25/04/2014
Concessionária:	CEG
Assunto:	OCORRÊNCIA Nº. 545497 - CONCESSIONÁRIA CEG.
Sessão Regulatória:	31 de Julho de 2014

RELATÓRIO

O presente processo foi iniciado em razão da CI AGENERSA/OUVID N°. 098.

A referida ocorrência foi registrada na Ouvidoria em 16/04/2014, sobre demora na ligação de gás da residência do Usuário - Sr. José Jonny Coelho Amorim, pois, segundo sua informação, *"o serviço estava agendado para o dia 08/04/2014, mas a CEG só apareceu no dia 14/04/2014, e mesmo assim não resolveu o problema - havia exigências de adequação do imóvel -, reagendando para o dia seguinte, quando enviou um técnico em horário diferente do combinado"*.

Em 16/04/2014 e 22/04/2014, a CEG informou à Ouvidoria, *"informamos que houve uma falha do setor no agendamento do serviço para o dia 8/4/2014. Esclarecendo que, no dia 14/4/2014, foi realizada vistoria no imóvel e identificado as seguintes exigências abaixo, que impossibilitou a instalação do medidor de gás: Teste ok // vistoria com exigências cozinha ponto plugado sem aparelhos // área de serviço aquecedor Rinnai instalado e convertido por autorizada // cozinha inexistência de ventilação superior - registro em local de difícil acesso e sem ventilação. Acrescentamos que realizamos contato com o senhor JOSÉ JONNY no dia 14/04, às 17h e 18h, o mesmo está irrefutável, não quis ouvir os procedimentos legais da Companhia. Salientamos que há uma rota a ser cumprida pela equipe de inspeção para atendimento a outros clientes. Conforme informação do setor responsável, o fornecimento de gás para o imóvel situado a RUA DR. PAULO CESAR 00137- SANTA*



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-12/003.299/2014

Data 25/04/2014 Pá: 36

Rubrica RF ID 14395604

ROSA 1B01/1006 – NITEROI foi liberado, de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP), no dia 16/4/2014".

Cientificada a Concessionária acerca da instauração do presente feito - Ofício AGENERSA/SECEX nº. 255¹ e distribuídos os autos para a minha Relatoria através da Resolução do Conselho - Diretor nº. 433², minha assessoria encaminhou o presente processo à CAENE, para análise e parecer.

Em instrução, a Câmara Técnica, ao analisar o histórico de ocorrência, concluiu que *"diante do exposto, foi possível constatar uma má prestação de serviço por parte da Concessionária, além da demora na realização da primeira visita, que seria para colocação do cliente em carga, o que não foi possível devido às exigências encontradas. Descumprindo assim a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, bem como, o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, colocação retirada e substituição de medidores."*

Em suas considerações³, a CEG sustenta a inexistência de descumprimento contratual, requer o arquivamento dos autos, discordando do Parecer da CAENE, pois *"da data em que a Concessionária esteve no local realizando vistoria constatando as exigências à serem atendidas e, a data em que o fornecimento foi liberado, encontram-se em harmonia com o previsto no Contrato de Concessão e com o prazo de 24 (vinte quatro) horas ali previsto."*

Diante do exposto, fica evidente a inexistência do descumprimento contratual por parte da CEG, em termos de responsabilidade administrativa, pelo que deve o presente processo ser arquivado, sem a aplicação de qualquer penalidade, mormente porque, materialmente, não restou configurada nenhuma infração por esta Concessionária".

No parecer jurídico acostado à fl. 25 a Procuradoria da AGENERSA corrobora com a CAENE, vez que *"verifica-se ao compulsarmos os autos administrativo que a*

¹ Fl. 07.

² Cópia à fl. 08.

³ DIUR-E -1080/2014, às fls. 21/22.



Concessionária CEG não se houve condizente com o instrumento concessivo ao efetuar uma má prestação de serviço, com demora na primeira visita, que seria a colocação do cliente em carga.

As razões dispostas no respeitável pronunciamento não ilidem a má prestação de serviço verificada, conforme documentação acostada aos autos.

A primeira visita estava agendada para o dia 08/04/2014, no entanto, o técnico só se dirigiu ao local na data de 14/04/2014, negando-se a realizar a instalação. Fls. 05.

Diante disso, concordamos com o Parecer da área técnica, acompanhada dos descumprimentos assinalados.

Assim, com a constatação da má prestação de serviços, sugerimos o apenamento da Concessionária CEG."

E à fl. 26, a Procuradoria opina, ainda, "pela juntada de documentação comprobatório das alegações consubstanciadas na DIJUR-E-1080/2014, razão pela qual pugnamos preliminarmente pela intimação da Concessionária CEG."

Em razões finais⁴, a Concessionária aduz que "após os óbices apresentados pelo próprio cliente, como o não recebimento da equipe, reagendamento por conveniência própria, além da incidência de exigências de adequação, em 16/04/2014, o fornecimento de gás foi liberado."

Manifesta, ainda, sua irrisignação pela sugestão de aplicação de penalidade pela CAENE e Procuradoria, "posto que, ao se ter por certeza que a prestação do serviço público concedido deve observar como um todo os princípios elencados na cláusula 1ª, §3º do Contrato, da CEG não pode ser cobrada a prestação de um serviço eficiente e regular, mas que ignore a segurança!

Assim, resta claro que o prolongamento do prazo de atendimento da solicitação em tela deu-se por conta das necessárias diligências extras realizadas pela Concessionária, ao passo que esta esteve no local executando vistorias e constatando

⁴ DIJUR-E-1268/2014.



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-12/003.299/2014

Data 25/04/2014 Fls. 38

Rubrica RB ID44395604

as exigências à serem atendidas e somente liberou o fornecimento de gás após a constatação de um ambiente seguro."

É o Relatório.

Roosevelt Brasil 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-121.003.299 / 2014
Data 25/04/2014 fls: 39
Assinatura: [assinatura] nº 44395604

Processo nº:	E-12/003.299/2014
Autuação:	25/04/2014
Concessionária:	CEG
Assunto:	OCORRÊNCIA N° 545497. CONCESSIONÁRIA CEG.
Sessão Regulatória:	31 de Julho de 2014

VOTO

O presente processo foi instaurado para apurar eventual descumprimento do Contrato de Concessão, pela Concessionária CEG, em razão do narrado na ocorrência nº. 545497.

Na referida reclamação, registrada em 14/04/2014 na Ouvidoria da AGENERSA, o Usuário da CEG queixa-se de atraso na instalação de gás natural em sua residência, vez que agendada para o dia 08/04/2014, mas só efetivada, de fato, em 16/04/2014.

Conforme a ocorrência supramencionada, já exposta no relatório, a Concessionária reconhece, às fls. 04, que houve uma falha do setor no agendamento do serviço para o dia 08/04/2014, por isso, desconsidera tal data e leva em conta, apenas, a data da visita da equipe técnica na residência do Usuário, que se deu em 14/04/2014.

Assim, na visão da Concessionária, sua conduta se deu em observância ao instrumento concessivo, tendo sido observado o prazo contratual para a referida instalação.

Contudo, verifica-se que a Concessionária se equivoca ao considerar o início de seu prazo de atendimento como o da visita técnica, vez que, de acordo com a instrução processual, tal prazo teve início quando da solicitação do fornecimento (em 08/04/2014), não podendo ser imputada ao Usuário a falha no agendamento da CEG. *PO*



Ademais, alegar e não comprovar que foram constatadas pela equipe técnica exigências a serem cumpridas, conforme o Regulamento de Instalações Prediais, é, uma vez mais, imputar ao Usuário a responsabilidade pela demora na prestação do serviço, na tentativa de justificar a liberação do fornecimento de serviço público essencial com atraso de 8 (oito) dias.

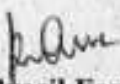
Assim, em consonância com os Pareceres da Câmara Técnica e da Procuradoria, entendo que a Concessionária não prestou serviço público adequado no caso em tela, descumprindo a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, bem como o Anexo II, Parte 2, Item 13-A do Contrato de Concessão.

Diante do exposto, proponho ao Conselho - Diretor:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007.

Art. 2º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001, de 04/09/2007.

Assim voto.


Roosevelt Brasil 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

**AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO
ESTADO DO RIO DE JANEIRO
ATO DO CONSELHO DIRETOR
DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2163
DE 31 DE JULHO DE 2014**

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA 545497.

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 E-12/003.299/2014, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007;

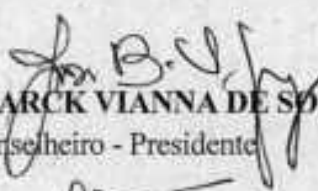
Art. 2º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001, de 04/09/2007;

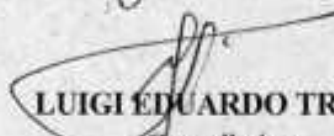


Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Art. 3º - Esta Deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

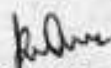
Rio de Janeiro, 31 de Julho de 2014


JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA
Conselheiro - Presidente


LUIGI EDUARDO TROISI
Conselheiro


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
Conselheiro

MOACYR ALMEIDA FONSECA
Conselheiro


ROOSEVELT BRASIL FONSECA
Conselheiro - Relator