



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:	G-12/003.202/2014
Data:	07/03/2014 Fls. 52
Rubrica:	
Tiago da Silva Marra Assessor Especial ID nº 4422664-0	

Processo nº.: E-12/003.202/2014.
Data de autuação: 07/03/2014.
Concessionária: CEG.
Assunto: OCORRÊNCIA Nº 543758.
Sessão Regulatória: 26/08/2014.

RELATÓRIO

O processo foi iniciado pela SECEX, tendo em vista a CI/OUVID n.º 073/2014. Na presente, a Ouvidoria informou a existência da ocorrência n.º 543758, que versa sobre reclamação da Sra. Luiza Helena de Oliveira Leite referente à demora na ligação de gás em seu imóvel.

Na Correspondência Interna da Ouvidoria consta o seguinte histórico, *in verbis*¹:

"Venho solicitar orientações de como proceder com relação à ocorrência n.º 543758, registrada nesta Ouvidoria em 14/01/2014 para tratar de reclamação da Sra. Luiza Helena de Oliveira Leite sobre demora na ligação de gás em seu imóvel, solicitada desde o dia 05/12/2013.

No dia 27/01/2014, a CEG enviou à cliente a seguinte resposta, com cópia para esta Ouvidoria:

'Prezada Senhora Luiza, informamos que, de acordo com a área responsável, o referido imóvel não possui ramal interno que interliga a rede de gás na rua até o medidor de consumo. Esclarecemos que a previsão para o início da obra é para o dia 29/1.'

No mesmo dia, enviei à CEG uma SNS, solicitando o envio do histórico de todos os contatos, agendamentos e atendimentos prestados à cliente, e recebi, em 26/02/2014, a seguinte resposta:

'Em complemento ao e-mail anterior, encaminhamos o histórico de todo processo, conforme solicitado:

- Dia 03/12 – Solicitação do Cliente/Contratação.

¹ Fls. 03/04.



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	E-12/003.202/2014
Data	07/03/2014 Fls. 53
Rubrica	

Assessor Especial
ID nº 4422664-0

- Dia 04/12 – Recebimento do certificado pela CEG e direcionado no mesmo dia para a empresa contratada, que tinha até o dia 6/12 para realizar o agendamento do certificado com cliente.
- Dia 10/12 – Cliente foi atendido pela contratada, que realizou o serviço de certificado (adequações). Alta agendada para dia 11/12.
- Dia 11/12 – Devido a um temporal que aconteceu no Rio de Janeiro, as equipes não foram trabalhar e todos os serviços foram reagendados para o dia 12/12.
- Dia 12/12 – Equipe Inspetora vistoriou o local e identificou que não havia gás no ramal.
- Dia 17/12 – Equipe Inspetora retornou ao local e confirmou que realmente ramal estava cortado. Havendo necessidade de construção de outro.
- Dia 06/01 – OS de retorno para empresa Exxata executar o mobiliário.
- Dia 17/01 – Mobiliário entregue na CEG.
- Inicialmente a execução do ramal se tornou inviável. Neste caso, passamos a tratá-lo como Projeto Casa, a fim de atendermos a cliente.
- Dia 22/01 – Equipe Especial esteve no local para executar vistoria.
- Dia 23/01 – TPO (Termo de Permissão de Obra) emitida.
- Ramal foi executado no dia 25/02.

Ressaltamos que o último cliente ativo no ponto foi em 2007, e em julho de 2012 a Renovação de Rede esteve nesta vila e renovou toda a rede. Cabe lembrar que, no processo de renovação de rede, apenas os clientes ativos são renovados. Desta forma, a rede que não está em utilização é cortada e não renovada.



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: 6-12/ 003.202/2014	
Data: 07/03/2014	Fls. 54
Rubrica	Assessor Especial
	ID nº 4422664-0

Diante do exposto, encaminho para apuração de provável descumprimento ao Contrato de Concessão no que diz respeito ao prazo para atendimento de uma solicitação de ligação de gás.

Informo que não há outro processo regulatório tratando desta ocorrência." (grifos no original)

Posteriormente, através do ofício AGENERSA/SECEX n.º 168/2014, foi dada ciência da abertura do processo à Concessionária CEG.

Em reunião interna, através da Resolução n.º 424, de 20/03/2014², o referido processo foi distribuído a minha relatoria.

Através do Ofício CAENE n.º 062/14, a Câmara de Energia desta AGENERSA solicitou à Concessionária manifestação quanto a ocorrência em apreço.

Por meio da DIJUR-E-775/14 (fls. 19/21) a CEG encaminhou cópia do registro da ocorrência, no sistema da concessionária.

Ato contínuo, a Câmara Técnica, após breve histórico dos fatos, concluiu³:

"(...)

Analizamos o histórico da ocorrência constante das folhas 05 e 06, temos os seguintes pontos a considerar:

- Cliente no dia 14/01/2014, informa que fez solicitação de gás para seu novo endereço no dia 01/12/2013, mas, até a data da reclamação ainda não possuía o fornecimento. A primeira vistoria em seu imóvel foi realizada no dia 12/12/2013, onde foi verificado que o imóvel não possuía ramal.*
- No dia 27/01/2014, a Concessionária informa que o imóvel não possui ramal, que esta (sic) prevístia a Construção para o dia 29/01/2014.*
- Em 07/03/2014, CEG envia datas, com os procedimentos adotados.*

² Fls. 09.

³ Fls. 24.



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: 519/003.202/2014
Data: 07/03/2014
Rubrica: [assinatura]
Fls. 55

Tiago da Silva Marra
Assessor Especial
ID nº 4422664-0

Diante do exposto acima, foi possível constatar má prestação de serviço por parte da Concessionária, além, da demora no atendimento à solicitação da cliente. Tendo em vista que a primeira solicitação foi feita no dia 01/12/2013, e a primeira vistoria realizada no dia 12/12/2013, sendo identificada a inexistência do ramal, o qual a Concessionária deu entrada nos trâmites de construção no dia 17/01/2014. Desta maneira ficam caracterizados os descumprimentos do Anexo II, Parte 2, Item 13-A, colocação/retirada/substituição de medidores; construção de ramal em rede de distribuição já existente, bem como, a Cláusula 1º, Parágrafo 3º, todos do Contrato de Concessão."

Por meio do Ofício AGENERSA/CODIR n.º 94/2014, a Concessionária foi instada a se manifestar, o que fez às fls. 38, conforme segue, em parte:

"(...)

Entretanto, passando a um minucioso desmembramento do ocorrido, vimos que no dia 12/12/2013 foi realizada vistoria, onde se constatou que o gás não chegava ao ramal da CEG.

No dia 17/12/2013 a Equipe Inspetora retornou ao local e confirmou que o ramal estava cortado, verificando a necessidade da construção de outro e, posteriormente, após adotadas as medidas pertinentes para verificação de viabilidade, observamos que a execução do ramal seria inviável e por isso enquadramos o atendimento ao cliente no Projeto Casa.

Posteriormente, em 22/01/2014, após análise verificação e estudos de viabilidade, a Equipe Especial esteve no local para executar nova vistoria e no dia seguinte (23/01), o Termo de Permissão de Obra foi emitido, sendo a execução do ramal concluída em 25/02/2013.

Portanto, após análise do ocorrido, verifica-se que da data em que foi realizado a visita e ficou constatado que o gás não chegava ao ramal, até data de conclusão da obra de execução do ramal, mostra-se um lapso temporal arrazoado, se analisarmos a complexidade de todos os

[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	E-12/ 003.202 / 2014
Data	07 / 03 / 2014 Fls. 56
Rubrica	

Nago da Silva Maria
Assessor Especial
ID nº 4422664-0

procedimentos necessários a uma prestação de serviço segura e contínua ao usuário.

Ademais, não merece prosperar sustentação de que a Concessionária teria incorrido com o descumprimento ao Anexo 2, Parte 2, Item 13-A, colocação/retirada/substituição de medidores, vez que em momento algum se faz menção nos autos de um possível descumprimento da Concessionária sobre o tema medidores, vez que não é o objeto do presente processo.

Desta forma, solicitamos que seja declarada a inexistência de culpabilidade exclusiva da CEG no evento narrado, vez que envidou todos os esforços pertinentes diante da peculiaridade exigida no caso."

Após remessa dos autos à Procuradoria, esta, em parecer fundamentado, opinou⁴:

"(...)

Conforme documentação disposta nos autos, e, em especial a manifestação da área técnica da AGENERSA-CAENE – foi verificado que houve descumprimento por parte da Delegatária.

As razões expostas pela Concessionária CEG não ilidem as transgressões ao instrumento concessivo, pois a demora no atendimento à cliente foi exemplarmente constatada através da documentação presente no administrativo.

(...)

Em vista disso, concordamos com o Parecer da CAENE, inclusive quanto à caracterização dos descumprimentos assinalados, Anexo II, parte 2, Item 13-A, colocação/retirada/substituição de medidores, Construção de Ramal em rede de distribuição já existente, bem como, a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão".

⁴ Fls. 41/42.



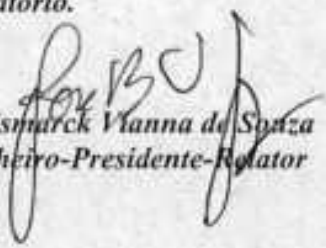
Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo	E-12/ 003.202/2014
Data	07/03/2014 Fls. 57
Rubrica	

Diogo da Silva Marra
Assessor Especial
ID nº 4422664-0

Intimada a apresentar razões finais³, a Concessionária reiterou os argumentos apresentados em suas manifestações iniciais.

É o relatório.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator

³ Ofício AGENERSA/CODIR/JB nº 126/2014.



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	E-12/ 003.202/2014
Data	07/03/2014 fls. 58
Rubrica	
Tiago da Silva Marra Assessor Especial ID nº 4422664-0	

Processo nº.: E-12/003.202/2014.
Data de autuação: 07/03/2014.
Concessionária: CEG.
Assunto: OCORRÊNCIA Nº 543758.
Sessão Regulatória: 26/08/2014.

VOTO

Trata-se de ocorrência n.º 543758, que versa sobre reclamação da Sra. Luiza Helena de Oliveira Leite quanto à demora na ligação de gás em seu imóvel.

Para melhor elucidação da ocorrência em apreço, creio necessário um breve retrospecto dos fatos.

Em relato apresentado pela Ouvidoria desta AGENERSA (fls. 03/06), citando o histórico da Concessionária, a usuária solicitou a contratação do serviço de fornecimento de gás em 05/12/2013.

Relatou que, em 10/12/2013, a cliente foi atendida pela concessionária, "que realizou o serviço de certificado (adequações), sendo agendada vistoria para 11/12/2013, porém, em virtude de um 'temporal que aconteceu no Rio de Janeiro' a vistoria fora marcada para o dia seguinte."

Como relatado, em 12/12/2013 representante da Concessionária realizou vistoria no imóvel verificando que não havia gás no ramal da CEG.

Ato contínuo, em 17/12/2013, outro funcionário da Concessionária realizou nova vistoria, informando que havia necessidade de obra no imóvel para realização da instalação.

O registro da presente ocorrência fora realizado em 14/01/2014 na ouvidoria desta AGENERSA.

Pelo registro da Concessionária, em 06/01/2014 "OS de retorno para empresa Exxata executar o mobiliário", sendo este entregue em 17/01/2014.

Em 22/01/2014, equipe da concessionária esteve no imóvel da usuária para execução de vistoria.



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	6-12 / 003.202 / 2014
Data	07/03/2014 Fls. 59
Rubrica	
Tiago da Silva Marra Assessor Especial ID nº 4422664-0	

Na data de 27/01/2014, a Concessionária informou que a previsão para o início da obra seria 29/01/2014.

Em 25/02/2014 o ramal fora executado.

A Câmara de Energia, em seu parecer técnico (fls. 24), atestou que houve "má prestação de serviço por parte da Concessionária, além da demora no atendimento à solicitação da cliente. Tendo em vista que a primeira solicitação foi feita no dia 01/12/2013, e a primeira vistoria realizada no dia 12/12/2013, sendo identificada a inexistência do ramal, o qual a Concessionária deu entrada nos trâmites de construção no dia 17/01/2014."

Concluiu que restou notório o descumprimento do Anexo II, Parte 2, Item 13-A, colocação/retirada/substituição de medidores; construção de ramal em rede de distribuição já existente, bem como, a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, todos do Contrato de Concessão.

A Procuradoria desta AGENERSA, no mesmo sentido da Câmara de Energia, considerou que houve o descumprimento ao Contrato de Concessão.

A Concessionária, em razões finais, reiterou suas manifestações iniciais.

Após este breve histórico, algumas considerações devem ser feitas.

Em primeiro lugar, conforme se pode constatar às fls. 03/06 e 19/20, não há precisão no histórico apresentado quanto à data de solicitação de fornecimento de gás pela usuária.

Nesse sentido, há divergência entre os próprios órgãos desta AGENERSA: Ouvidoria (05/12/2013 – fls. 03) e CAENE (01/12/2013 – fls. 24), ficando a Procuradoria omissa quanto ao presente ponto.

Adverte-se, por oportuno, que a **divergência entre as datas de solicitação não terá influência, pelo menos neste caso, quanto à comprovação da violação ao item 13-A, da Parte 2, do Anexo II, do instrumento concessivo, eis que o interregno entre o período de emissão de permissão da obra até sua efetiva execução foi de 31 (trinta e um) dias.**

A partir do momento em que o serviço delegado é prestado de forma inadequada - o que no presente caso é demonstrado pela intempestividade¹ - a Concessionária passa a contrariar

¹ Vide lapso temporal entre a solicitação da usuária, realização das vistorias e execução do ramal.



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	E-12/003.202/2014
Data	07/03/2014 Fls. 60
Rubrica	

Tiago da Silva Marra
Assessor Especial
ID nº 4422664-0

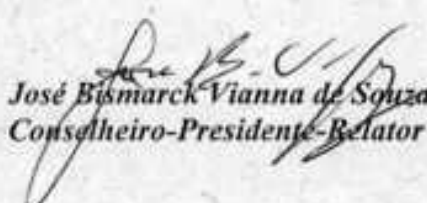
o Estatuto das Concessões (art. 6º, §1º, Lei n.º 8.987/95), bem como a própria Constituição da República (art. 175, parágrafo único, IV).

Portanto, as justificativas da delegatária não merecem prosperar.

Presente as razões expostas, e levando em consideração os posicionamentos da CAENE e Procuradoria, sugiro ao Conselho Diretor:

- Aplicar à Concessionária CEG, penalidade de multa de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento) sobre o seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, pelos fatos que ensejaram a ocorrência n.º 543758, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 19, inciso IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007;
- Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara de Política Econômica e Tarifária e 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



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	E.D. 003.202/2014
Data	07/03/2014, Fls. 61
Rubrica	Tiago da Silva Marra Assessor Especial ID nº 4422664-0

DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º 2181

DE 26 DE AGOSTO DE 2014.

**Concessionária CEG – OCORRÊNCIA N.º
543758.**

**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-
12/003.202/2014, por unanimidade,

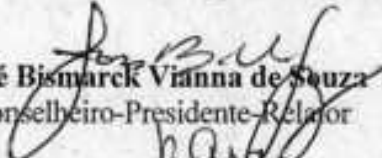
DELIBERA:

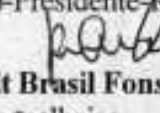
Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG, penalidade de multa de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento) sobre o seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, pelos fatos que ensejaram a ocorrência n.º 543758, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 19, inciso IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.

Art. 2º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara de Política Econômica e Tarifária e 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.

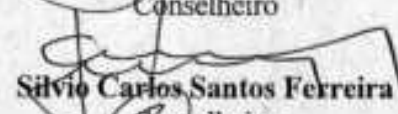
Art. 3º - A presente deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

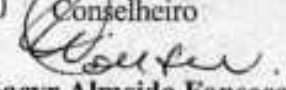
Rio de Janeiro, 26 de agosto de 2014.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro