



Processo nº: E-124003742/2013
Data de instrução: 18/12/2013
Concessionária: CEO
Assunto: Ocorrência nº 542235
Sendo Registrada: 16/09/2014

RELATÓRIO

Trata-se de processo regulatório instaurado tendo em vista a CI AGENERSA/OUVID nº. 183/2013¹, que solicita à SECEX informações sobre como proceder com relação à Ocorrência nº. 542235, na qual a senhora Andréia Peixoto Soares da Silva, residente à Rua Frei Fabiano, nº. 128, casa 01, Engenho Nova, RJRJ, relata a demora na ligação de gás em sua residência, solicitada em 21/08/2013.

Consta, às fls. 09, cópia da Resolução do Conselho-Diretor nº. 408/2014, na qual se verifica a distribuição do presente feito à minha Relatoria.

Por meio do Ofício CAENE nº. 074/2014², a Câmara Técnica de Energia solicita à CEO manifestação quanto aos fatos narrados na ocorrência em tela, tendo a Companhia encaminhado³ o correspondente histórico de atendimento.

No citado documento, a Concessionária informa que (...) de acordo com a área responsável excepcionalmente neste caso, houve demora no atendimento. Esclarecemos que o ramal de CPG foi cortado na época da renovação de redes, por esse motivo será necessário a construção de um novo, com programação para quinta-feira, 19/12/2013. Acrescentamos que após a construção do ramal ocorreu isolamento a solicitação de gás⁴, e indica que em 09/01/2014, o fornecimento foi liberado.

¹Fls. 04/05

²Fls. 11

³Fls. 14/16



As fls. 17/18, consta manifestação da CAENE pela qual constata " (...) uma má prestação do serviço por parte da Concessionária, pois a instalação da cliente foi no dia 21/08/11 e o fornecimento de Gás só foi liberado em 09/01/14, descumprindo assim a Cláusula 1ª, Parágrafo 1º, Item como o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, instalação retrada e substituição de medidores".

Mediante o ofício de fls. 21, a assessoria de meu Gabinete oportuniza à CEG manifestar-se nos autos, tendo a Delegatória, por meio da carta de fls. 23/24, informado discordar " (...) das apontamentos desta Câmara Técnica, pois da simples análise dos autos, resta cristalino não se tratar de instalação de medidor, mas sim de caso em que se fez necessária a construção de um canal de abastecimento, conferindo à delegatória o prazo de 30 (trinta) dias, excluindo-se o prazo necessário para licenciamento"; destaca que " (...) a Concessionária realizou o atendimento da cliente, que já se encontra usufruindo do serviço de distribuição de gás canalizado desde janeiro/2014, de modo que, evidentemente, encontra-se restabelecido o impasse que deu azo a instauração do presente regulatório"; e requer o arquivamento do feito sem qualquer penalidade, por esgotamento de sua finalidade.

Em nova manifestação⁴, a CAENE aponta que as informações apresentadas pela CEG não alteram o teor do parecer anteriormente apresentado, o qual mantém na íntegra, acrescentando o descumprimento do Capítulo II, artigo 2º da Instrução Normativa COOB n.º 019/2011.

Instada a se manifestar, a Procuradoria da AGENERSA apresenta Parecer através do qual, em consonância com a manifestação da CAENE, aponta o descumprimento da " (...) Cláusula Primeira, Parágrafo Terceiro, não atendendo aos princípios ali dispostos, bem como o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, instalação retrada e substituição de medidores, além do disposto no Capítulo II, artigo 2º, da IN COOB n.º 019, de 16/03/11, devido ao faltar no atendimento à Ouvidoria da AGENERSA".

Mediante o ofício de fls. 30, a assessoria de meu Gabinete encaminha à CEG cópia integral do presente feito, comunica a conclusão de sua instrução e assina o prazo de 05 (cinco) dias para a apresentação de razões finais.

⁴Fls. 25



As fls. 32/33, consta a carta DIUR-E-1398/2014, pela qual a Delegataria afirma que "... a discordância da CEG por parte do parecerista expandida nos autos reside no fato de que pela simples análise dos autos, resta claro não se tratar de coligação de ramal, mas sim de caso em que se fez necessária a construção de novo ramal de abastecimento, configurando a delegataria o prazo de 30 (trinta) dias, incluindo-se o prazo necessário para licenciamento"; destaca que "... realizou o atendimento da cliente, que já se encontra usufruindo do serviço de distribuição de gás canalizado desde janeiro/2014, de modo que evidentemente, encontra-se resolvido o impasse que deu ao a instauração do presente regulatório"; tutelas pelo qual, pugna pelo arquivamento do feito.

É o Relatório.


Luigi Ermini
Conselheiro-Relator



Processo nº: E-12003.742/2013
Data de atuação: 18/12/2013
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência nº 542235
Semelha Registrária: 1609/2014

VOTO

Trata-se de processo regulatório instaurado para apurar os fatos narrados na Ocorrência nº. 542235, na qual a usuária Andréia Peixoto Soares da Silva, residente à Rua Frei Fabiano, nº. 128, casa 01, Engenheiro Novo, RJ/RJ, relata a demora na ligação de gás em sua residência, solicitada em 21/08/2013 e somente atendida em 09/01/2014.

Em sua defesa, a Concessionária sustenta que o caso em tela trata de construção de ramal - e não de ligação de gás -, uma vez que (...) o ramal da CEG foi cortado no ponto de renovação de rede (...), procedimento para o qual possui o prazo de 30 (trinta) dias.

Analisando os documentos acostados ao feito, CAENE e Procuradoria apontam, harmonicamente, o descumprimento da Cláusula Primeira, Parágrafo Terceiro e Anexo II, Parte 2, Item 13-A (colocação/retirada/substituição de medidores) do Contrato de Concessão, bem como do art. 7º, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 019/2011.

Consultando os autos, notadamente o histórico de atendimento de fls. 04/05, verifico que a própria usuária, em seu relato, informa ter alugado o imóvel em 14/08/2013 e que "A residência ficou fechada por longo tempo e por isso, provavelmente não foi realizada na obra geral de conexão feita no bairro".

Tais informações emprestam veracidade às alegações da Delegatária, afastando, em princípio, o prazo correspondente à colocação/retirada/substituição de medidores, previsto no Anexo II, Parte 2, Item 13-A do Contrato de Concessão, ante a necessidade de construção de um novo ramal externo para a residência da usuária, para o qual a Concessionária possui o interregno de 30 (trinta) dias.



Ocorre que, conforme disposto nos autos, a usuária solicitou o fornecimento de gás em sua residência em 21/08/2013, mas a obra somente teve início em 19/12/2013, e o fornecimento liberado em 09/01/2014, mais de 04 (quatro) meses após a solicitação, sem qualquer justificativa por parte da Delegatária, que sequer aborda o assunto.

Pelo contrário, a própria empresa se limita a reconhecer expressamente a demora no atendimento, conforme abaixo:

"Excepcionalmente este caso, houve uma demora no atendimento. Real foi curado no serviço de manutenção de redes, sendo necessário a criação de um novo ramal, já programado para o dia 19/12/13" (fls. 16)

Assim, mesmo reconhecendo que a vertente hipótese trata de execução de ramais, melhora neste não ocorre à Concessionária, vez que o prazo de 30 (trinta) dias foi, em muitos, ultrapassado, tendo em vista que o gás foi solicitado em 21/08/2013 - deveria ter sido igual ao o dia de 20/08/2013 -, contudo, o cliente somente foi colocado em carga em 09/01/2014.

Saliente-se, aqui, que a Delegatária não apresentou qualquer justificativa para o descumprimento do citado prazo (tal como, demora na concessão de licença, o que a isentaria, em princípio, de qualquer responsabilidade), não obstante as inúmeras oportunidades em que se manifestou nos autos. Desta forma, inevitável a constatação de falta na prestação do serviço.

Outrossim, ainda analisando as informações dispostas pela própria empresa, identifico que a Delegatária somente compareceu à residência da usuária 07 (sete) dias após o seu contato. Tal procedimento deve ser repensado por esta Autarquia, uma vez que, mesmo possuindo a empresa 30 (trinta) dias para a construção do ramal, não é razoável que esta somente compareça à residência da usuária para um primeiro atendimento 07 (sete) dias após a solicitação.

Ocorre que, como o prazo final para a prestação do serviço (30 dias) supera aquele utilizado para a primeira visita, e considerando-se não se tratar de postum usual da Delegatária para hipóteses semelhantes, estando descabida a aplicação de penalidade, especificamente, para esse



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 Público Estadual
Processo nº E-12003/142/2013
Data 18/12/2013
Folha 8 de 94314782

procedimento (demora de 07 dias para a primeira vistoria ao local), cabendo, aqui, alertá-la quanto à necessidade de revisão de tal conduta, inclusive para que a mesma não seja entendida, futuramente, como infração contratual, tendo em vista o disposto na Cláusula Quarta, parágrafo terceiro do Instrumento Concessivo, que aponta os Princípios a serem observados pela Concessionária na prestação do serviço, dentre eles, o da Eficiência e Cortesia com os Consumidores.

Ita no que se refere ao descumprimento do prazo de 30 (trinta) dias para a execução do ramal, impossível deixar de penalizar a Concessionária, face a patente falta na prestação do serviço, friso-se, não justificada pela mesma.

No que se refere ao prazo de atendimento à Ouvidoria da AGENERSA, ao acolher as considerações da Concessionária, entendendo a vertente hipotética como execução de ramal e não ligação de gás, verifico que o rol disposto no artigo 2º da Instrução Normativa nº. 019/2011, não elenca a citada hipótese de forma expressa.

Contudo, o rol ali previsto não é taxativo, é apenas exemplificativo, face a impossibilidade de se elencar todas as hipóteses possíveis decorrentes da prestação do serviço de gás. Deste modo, observando-se a redação do citado dispositivo, percebe-se que os casos ali elencados, inseriram-se em parênteses, o que indica tratarem-se de meros exemplos.

Assim, ainda que a execução de ramais não esteja mencionada entre os incisos do citado artigo 2º, o mesmo deve ser aplicado ao presente caso, uma vez que a finalidade de tal Normativa é assegurar o aperfeiçoamento dos procedimentos adotados pela AGENERSA com relação às reclamações apresentadas pelos usuários, garantindo a adequada prestação do serviço.

Considerando-se o caso em concreto, não se tem por razoável que a Delegatária somente responda a uma indagação da Ouvidoria 27 (vinte e sete) dias após o seu primeiro contato, tendo em vista que até para as hipóteses consideradas como de baixa prioridade, que podem ser entendidas como meros complexos ou urgentes, a AGENERSA assina o prazo de 15 (quinze) dias para resposta. Assim, qualquer manifestação que ultrapasse esse prazo deve ser entendida como desarrazoada, postura que merece reparos por parte desta Autarquia.



Diante do exposto, sugiro ao Conselho-Diretor:

- 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, aqui considerada a data de 21/09/2013, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão c/c artigo 17, VI da Instrução Normativa CODER nº. 001/2007, devido aos fatos apurados na Ocorrência nº. 542335;
- Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE e a CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODER nº 001/2007;
- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão c/c artigo 18, I, da Instrução Normativa CODER nº. 001/2007 e artigo 2º, III da Instrução Normativa CODER nº. 019/2011, devido à demora no atendimento às indagações da Ouvidoria;
- Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODER nº 001/2007;

É o Voto.


Luiz Tróia
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-210231742/2013
 Data 15/12/2013 Pm 45
 2014433428 7

**DELIBERAÇÃO AGÊNCIA Nº 3939
 DE 16 DE SETEMBRO DE 2014**

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA 54225

O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGÊNCIA, no uso de suas atribuições legais e representativas, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº E-12001.742/2013, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no montante de 0,0007% (zero décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, após considerada a data de 21/09/2013, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e o artigo 17, VI da Instrução Normativa CODR nº 001/2007, devido aos fatos operados na Ocorrência nº 54225.

Art. 2º - Determinar à SECEN, juntamente com a CAENE e CAPET, a lavatura do correspondente Auto de Infração mediante Instrução Normativa CODR nº 001/2007.

Art. 3º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e o artigo 18, I, da Instrução Normativa CODR nº 001/2007 e artigo 2º, III da Instrução Normativa CODR nº 019/2011, devido à data de não atendimento às exigências da Ocorrência.

Art. 4º - Determinar à SECEN, juntamente com a CAENE, a lavatura do correspondente Auto de Infração, mediante Instrução Normativa CODR nº 001/2007.

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

Rio de Janeiro, 16 de setembro de 2014.

JOSÉ BENMARCK VIANNA DE PAULA
 Presidente

LUIZ TROISI
 Presidente

ROOSEVELT BRASIL FONSECA
 Conselheiro

MOACYR ALMEIDA FONSECA
 Conselheiro

SÍVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
 Conselheiro