



Processo nº : E-12/003.656/2013
Data de autuação: 28/10/2013
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA/Prazo de atendimento a solicitação de ligação de gás. Ocorrência 540856.
Sessão Regulatória: 30 de outubro de 2014

RELATÓRIO

O presente processo foi aberto em razão da Ocorrência 540856. O Sr. Alcinei Ramos Pinto reclama sobre a demora na ligação de gás no Colégio Geração Fórum Cultural São Francisco Ltda. que foi solicitada em 02/08/2013, na loja da CEG em Niterói, e até a data de abertura dessa ocorrência na Ouvidoria da AGENERSA, 27/08/2013, o cliente não havia sido colocado em carga.

Questionada pela Ouvidoria desta Agência, em 12/09/2013 a Concessionária enviou a seguinte resposta: *"Conforme informação do setor responsável, a solicitação de fornecimento foi recebida no dia 26/8/2013 e a visita de inspeção foi agendada para o dia 27/8/2013. Neste dia detectamos inexistência de ramal para abastecimento. O processo de solicitação da obra já foi encaminhado internamente na data de hoje, 12/09, incluindo aprovação e licenciamento. Assim que tiver resposta, estaremos encaminhado para esta Agência. A Ouvidoria dessa Concessionária acompanhará o atendimento, observando as oportunidades de adiantamento dessa execução."*

Não satisfeita com a resposta apresentada, em 16/09/13 a Ouvidora enviou uma SNS à Concessionária requerendo esclarecimentos por quê, tendo sido a primeira solicitação feita pelo cliente em 02/08/13, a resposta da Concessionária somente menciona o contato de 26/08/13 e por quê a solicitação da obra somente foi encaminhada em 12/09/13.

Neste sentido, assim respondeu a Concessionária: *"Conforme informação do setor responsável, recebemos a solicitação de gás no dia 26/8/2013. Em relação à data de solicitação, a*



Serviço Público Estadual
Processo nº E-121003/656/2013
Data 28/10/2013 Fls. 83
Rubrica: J. 20541368

mesma se deu em 12/9/2013 porque foi necessário obedecer os prazos internos da CEG. Ressaltamos que o fornecimento de gás foi liberado no dia 30/9/2013.”

Através da Resolução CODIR 401/13¹ o processo foi distribuído à relatoria deste Gabinete.

Com vistas à instrução, a CAENE requereu à Concessionária CEG que enviasse as seguintes informações: cópia da licença de obra emitida pela Prefeitura de Niterói, cópia de todas as ordens de serviço produzidas para a presente ocorrência, data do término efetivo da obra, data da colocação do cliente em carga. A CEG responde através da DIJUR-E-2352/13².

Em seu Parecer a CAENE³ constata que “Considerando-se a data de solicitação de fornecimento de gás informada pelo Reclamante e a data de entrada em carga da ramificação do mesmo, informada pela Concessionária CEG, transcorreram 59 (cinquenta e nove) dias. Considerando-se a data de solicitação de fornecimento de gás, informada pela CEG e a data de entrada em carga da ramificação, também informada pela Concessionária, transcorreram 35 (trinta e cinco) dias”.

Instada por este Gabinete a se manifestar, a Concessionária, através da DIJUR-E-146/2013⁴, salienta que, “apurada a ocorrência em enfoque, constatou-se tratar não de ligação de gás, mas sim de construção de ramal, sendo certo que a CEG possui, para tanto, um prazo de 30 dias”. Ressalta ainda que o referido prazo é suspenso quando da protocolização da solicitação de licença de obras junto à Prefeitura.

Em seu Parecer⁵, a Procuradoria da AGENERSA ressalta que, do prazo de 30 dias estabelecido no Anexo II do Contrato de Concessão, “deve ser descontado o prazo usado pela

¹ Fl. 09

² Fls. 15/22

³ Fl. 23

⁴ Fls. 29/30

⁵ Fls. 37/38



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-12/0031656/2013

Data 28/10/2013

Folha 86

Assinatura: P ID: 20541368

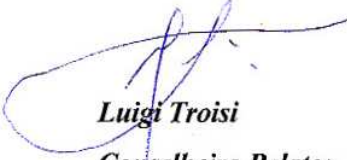
municipalidade para emissão da licença da obra” e registra que “o cliente foi colocado em carga antes da licença da prefeitura”.

Em 09 de abril, assinei prazo de 05 dias para que a CEG esclarecesse se realizou “a obra antes da emissão de licença obras pela Prefeitura de Niterói e que, em caso positivo, apresente as correspondentes justificativas”. Através da DIJUR-E-769/2014⁶ a “Concessionária esclarece que, em função da necessidade de atendimento ao cliente, de forma célere, bem assim como, considerando o bom relacionamento existente entre a Concessionária e a Prefeitura de Niterói, a CEG solicitou à Prefeitura a autorização para a realização da obra antes da liberação de licença, o que foi deferido”. Acrescenta, também, que “tal procedimento ocorreu de forma verbal, por meio de acordo entre as partes”.

Remeti, então, os autos à Procuradoria⁷ da AGENERSA para que a mesma se manifestasse a respeito das considerações feitas pela Concessionária. O Órgão Jurídico entende que “em que pese a boa vontade da Concessionária para resolver o problema, a AGENERSA não pode concordar com a situação aqui apresentada, pois trata-se de assunto relacionado com atividade pública, sujeita às diversas leis e postura municipais concernentes ao assunto, e como tal, a Delegatária assim teria que obedecer e proceder, cumprindo as várias etapas dispostas, para conseguir a licença de obra”.

Em razões finais a CEG reitera suas manifestações anteriores.

É o relatório


Luigi Troisi

Conselheiro Relator

⁶ Fls. 49/50

⁷ Fls. 52/53



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-12/003.656/2013

Data 28/10/2013

Folha 87

Assinatura: J. A. 20341368

Processo nº : E-12/003.656/2013
Data de autuação: 28/10/2013
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA/Prazo de atendimento a solicitação de ligação de gás. Ocorrência 540856.
Sessão Regulatória: 30 de outubro de 2014

VOTO

O presente processo foi instaurado para apurar a Ocorrência 540856. O Sr. Alcinei Ramos Pinto reclama sobre a demora na ligação de gás no Colégio Geração Fórum Cultural São Francisco Ltda. que foi solicitada em 02/08/2013, na loja da CEG em Niterói, e até a data de abertura dessa ocorrência na Ouvidoria da AGENERSA, 27/08/2013, o cliente não havia sido colocado em carga.

Na mesma data, a Concessionária foi questionada pela Ouvidoria desta Agência, e em 12/09/2013 enviou a seguinte resposta: *“Conforme informação do setor responsável, a solicitação de fornecimento foi recebida no dia 26/8/2013 e a visita de inspeção foi agendada para o dia 27/8/2013. Neste dia detectamos inexistência de ramal para abastecimento. O processo de solicitação da obra já foi encaminhado internamente na data de hoje, 12/09, incluindo aprovação e licenciamento. Assim que tiver resposta, estaremos encaminhando para esta Agência. A Ouvidoria dessa Concessionária acompanhará o atendimento, observando as oportunidades de adiantamento dessa execução.”*

Não satisfeita com a resposta apresentada, em 16/09/13 a Ouvidoria enviou uma SNS à Concessionária requerendo esclarecimentos por que, tendo sido a primeira solicitação feita pelo cliente em 02/08/13, a resposta da Concessionária somente menciona o contato de 26/08/13 e por que a solicitação da obra somente foi encaminhada em 12/09/13.

A Concessionária apresentou o seguinte relato: *“Conforme informação do setor responsável, recebemos a solicitação de gás no dia 26/8/2013. Em relação à data de solicitação, a mesma se deu em 12/9/2013 porque foi necessário obedecer os prazos internos da CEG. Ressaltamos que o fornecimento de gás foi liberado no dia 30/9/2013.”*



Visando ao melhor entendimento, a CAENE requereu à Concessionária CEG que enviasse as seguintes informações: cópia da licença de obra emitida pela Prefeitura de Niterói, cópia de todas as ordens de serviço produzidas para a presente ocorrência, data do término efetivo da obra, data da colocação do cliente em carga. A CEG responde através da DIJUR-E-2352/13¹.

Através da DIJUR-E-146/2013², a Concessionária, acrescenta que, *“apurada a ocorrência em enfoque, constatou-se tratar não de ligação de gás, mas sim de construção de ramal, sendo certo que a CEG possui, para tanto, um prazo de 30 dias”*. Salienta que o referido prazo é suspenso quando da protocolização da solicitação de licença de obras junto à Prefeitura.

Após análise, a CAENE³ constata que *“Considerando-se a data de solicitação de fornecimento de gás informada pelo Reclamante e a data de entrada em carga da ramificação do mesmo, informada pela Concessionária CEG, transcorreram 59 (cinquenta e nove) dias. Considerando-se a data de solicitação de fornecimento de gás, informada pela CEG e a data de entrada em carga da ramificação, também informada pela Concessionária, transcorreram 35 (trinta e cinco) dias”*. Acrescenta que *“no caso em tela é impossível expurgar o período consumido pela burocracia municipal, uma vez que o Reclamante foi colocado em carga, antes mesmo que a autoridade niteroiense de obras concedesse a licença de obra, esclarecendo: o Reclamante foi colocado em carga no dia 30/09/2013 e a licença concedida no dia 24/10/2013, autorizando o início da obra somente para o dia 07/11/2013”*.

Em seu Parecer⁴, a Procuradoria da AGENERSA ressalta que, do prazo de 30 dias estabelecido no Anexo II do Contrato de Concessão, *“deve ser descontado o prazo usado pela municipalidade para emissão da licença da obra”* e registra que *“o cliente foi colocado em carga antes da licença da prefeitura”*.

¹ Fls. 15/22

² Fls. 29/30

³ Fl. 23

⁴ Fls. 37/38



Em 09 de abril, assinei prazo de 05 dias para que a CEG esclarecesse se realizou “a obra antes da emissão de licença de obras pela Prefeitura de Niterói e que, em caso positivo, apresente as correspondentes justificativas”. Através da DIJUR-E-769/2014⁵ a “Concessionária esclarece que, em função da necessidade de atendimento ao cliente, de forma célere, bem assim como, considerando o bom relacionamento existente entre a Concessionária e a Prefeitura de Niterói, a CEG solicitou à Prefeitura a autorização para a realização da obra antes da liberação de licença, o que foi deferido”. Acrescenta, também, que “tal procedimento ocorreu de forma verbal, por meio de acordo entre as partes”.

Remeti, então, os autos à Procuradoria⁶ da AGENERSA para que a mesma se manifestasse a respeito destas últimas considerações feitas pela Concessionária. O Órgão Jurídico entende que “em que pese a boa vontade da Concessionária para resolver o problema, a AGENERSA não pode concordar com a situação aqui apresentada, pois trata-se de assunto relacionado com atividade pública, sujeita às diversas leis e posturas municipais concernentes ao assunto, e como tal, a Delegatária assim teria que obedecer e proceder, cumprindo as várias etapas dispostas, para conseguir a licença de obra”. Conclui sugerindo o apenamento da Concessionária nos moldes do Diploma Contratual.

Em razões finais a CEG reitera suas manifestações anteriores.

Primeiramente, no que diz respeito à divergência entre as datas do primeiro contato apresentadas pelo cliente e pela Concessionária, não consta dos autos qualquer documento que contradiga a afirmação feita pela CEG de que este se deu em 26/08/2013. Tendo em vista que o cliente foi colocado em carga em 30/09/13, transcorreram-se 35 dias, 5 dias além do prazo contratualmente previsto para a execução de ramais.

Se por um lado entendo que pela conduta diligente que a Concessionária tem apresentado ela não merece ser apenada pelos 5 dias excedentes ao prazo contratual, por outro viés, não se pode perder de vista que a obra foi executada sem que tivesse sido expedida a Licença de Obras pela

⁵ Fls. 49/50

⁶ Fls. 52/53



Processo nº E-12003.666 2013
Data 28/10/2013
Hora 10:30
Assinatura 1363

Prefeitura de Niterói. Esse procedimento vem de encontro ao disposto na Cláusula Quarta, §1º, 11 do Contrato de Concessão⁷. Em que pese a intenção da CEG em prestar um pronto atendimento ao cliente, não se pode corroborar com uma conduta que não se coaduna com os preceitos legais e contratuais. Desta forma entendo pela aplicação de penalidade de caráter pedagógico, com fulcro na Cláusula Dez, IV do Contrato de Concessão⁸.

Isso posto, proponho ao Conselho Diretor:

- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no montante de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, aqui considerada a data de 30/09/2013, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão c/c artigo 19, IV da Instrução Normativa CODIR nº. 001/2007, devido aos fatos apurados na Ocorrência nº. 540856;
- Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE e a CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007;

É o voto.

Luigi Troisi

Conselheiro Relator

⁷ CLÁUSULA QUARTA – OBRIGAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA

A CONCESSIONÁRIA obriga-se a prestar serviço adequado, visando sempre expandi-lo, acompanhando o desenvolvimento tecnológico mundial, mantendo-se permanentemente atualizada e obrigando-se ainda, a utilizar equipamentos, instalações e métodos operativos que garantam os melhores níveis de segurança, qualidade, continuidade e confiabilidade do serviço, bem como mantendo recursos humanos adequadamente habilitados.

§1º. Obriga-se, ainda, a CONCESSIONÁRIA, sem prejuízo das demais obrigações assumidas neste instrumento, a: (...) 11. cumprir e fazer as normas legais e regulamentares do serviço, inclusive as normas da ASEP-RJ, respondendo perante o ESTADO, a ASEP-RJ, os consumidores e terceiros pelas eventuais consequências danosas da exploração dos serviços;

⁸ CLAUSULA DEZ – PENALIDADES

(...) As penalidades serão aplicáveis conforme previsto nas normas legais e regulamentares dos serviços e neste Contrato sempre que: (...)

IV. descumprir norma legal ou regulamentar, determinação da ASEP-RJ ou qualquer disposição ou cláusula deste Contrato.



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

E-12/003/656/2013
28/10/2013 911
ID: 20541368

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2201, DE 30 DE OUTUBRO DE 2014

**CONCESSIONÁRIA CEG – OCORRÊNCIA REGISTRADA NA
OUVIDORIA DA AGENERSA/PRAZO DE ATENDIMENTO A
SOLICITAÇÃO DE LIGAÇÃO DE GÁS. OCORRÊNCIA 540856.**

**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-12/003.656/2013, por unanimidade,

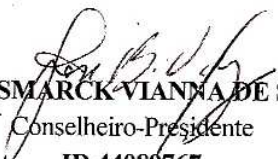
DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no montante de 0,0001% (um decimo de milésimo, por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, aqui considerada a data de 30/09/2013, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão c/c artigo 19, IV da Instrução Normativa CODIR nº. 001/2007, devido aos fatos apurados na Ocorrência nº. 540856;

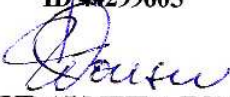
Art. 2º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE e a CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007;

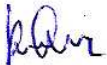
Art. 3º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 30 de outubro de 2014.


JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA
Conselheiro-Presidente
ID 44089767


LUIGI EDUARDO TROISI
Conselheiro-Relator
ID 44299605


MOACYR ALMEIDA FONSECA
Conselheiro
ID 43568076


ROOSEVELT BRASIL FONSECA
Conselheiro
ID 44082940


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
Conselheiro
ID 39234738