



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-12/003.732/2013
Data 16/12/13
Rubrica: Zulfon ID 4345048-C

Processo nº.: E-12/003.732/2013
Autuação: 16/12/2013
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA/ Falha na prestação de serviço. Ocorrência 538978.
Sessão Regulatória: 30 de outubro de 2014.

RELATÓRIO

O presente Processo Regulatório foi iniciado através da CI AGENERSA/OUVID N°. 173, de 11/12/13, que trata da ocorrência de nº.538978 e tem por finalidade avaliar a reclamação da cliente da Concessionária CEG.

Na mesma comunicação interna, a Ouvidoria desta Agência solicita "(...) orientações de como proceder com relação à ocorrência nº 538978 registrada nesta Ouvidoria e enviada à CEG em 13/06/2013 para tratar de reclamação sobre demora na ligação de gás na residência do Sr. Jonel Parracho Sant".

Acrescenta que "(...) Em 26/06/2013, a Concessionária enviou a seguinte resposta, com cópia para esta Ouvidoria: "Prezado Sr. Jonel, Informamos que este endereço pertence ao Projeto Casa, os técnicos realizam a vistoria e, identificando alguma irregularidade, o cliente é orientado de acordo com as normas técnicas. Em visita realizada no dia 25/6/2013, identificamos as seguintes exigências: - Inexistência de Ramificação Interna; - Inexistência de PI (Cabine de Medidores)".

Esclarece, também, naquela resposta que "(...) essas exigências poderão ser executadas por empresa particular do ramo gasista. Ressaltamos que o senhor poderá entrar em contato com o Sindistal (Sindicato da Indústria de Instalações Elétricas, Gás, Hidráulicas e Sanitárias do Estado do Rio de Janeiro), através do site www.sindistal.org.br. Orientamos entrar em contato assim que a situação for regularizada através do e-mail ouvidoria@gasnatural.com, para agendarmos nova vistoria e instalação do medidor."

Naquele mesmo dia (26/06/13) registra a Ouvidoria que "(...) enviei email ao cliente solicitando confirmação das informações passadas pela CEG, mas não recebi nenhum retorno".



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-12/003.732 / 2013
Data 16/12/13 Pág. 33
Rubrica: *Renf* ID 4345648

Informa que "(...) Em 31/10/2013, cliente voltou a entrar em contato: "Prezado Senhor, Participo a V. Sa que, a fim de regularizar as exigências identificadas em vistoria realizada em 25/06/2013 por técnicos da CEG, para permitir o fornecimento de gás canalizado para a casa do endereço da (...) rua Conselheiro Zacarias, 123 - Gamboa, foi contratada uma empresa particular do ramo gasista, a TECNOGÁS, em 29/07/2013, que em 30/10 concluiu a instalação de Ramificação Interna e PI (cabine do Medidor). De acordo com orientação contida em vosso e-mail, estou estabelecendo contato com V.Sa. para que seja agendada nova vistoria e instalação do medidor, permitindo, afinal o fornecimento do gás canalizado. Atenciosamente, Jonel".

Cita a Ouvidoria que "(...) No entanto, somente no dia 04/12/2013 a CEG respondeu: "Informamos que este endereço pertence ao Projeto Casa, e na vista de inspeção realizada no dia 5/11, detectamos que o imóvel estava apto para emissão do TPO. Ressaltamos que a execução do ramal para abastecer este cliente está programada para o dia 11/12."

Observa, ainda, que "(...) Em 11/12/2013, enviei novamente email ao cliente solicitando confirmação da solução do problema, e recebi a seguinte resposta: "(...) Participo que ainda não foi instalado o gás canalizado na residência. Após seu último e-mail, datado de 31/10, houve uma resposta rápida da CEG e foi agendada vistoria para 5/11. Realizada a vistoria, em 8/11 enviei e-mail para a ouvidoria da Ceg, tendo recebido resposta em 11/11.

Em resposta da Concessionária ao cliente, a mesma esclarece que "(...) Acusamos o recebimento do seu e-mail e informamos que sua reclamação/solicitação já esta sendo tratada pelo atendimento nº 2-475133815 e ocorrência nº 538978. Atenciosamente. Ouvidoria Gás Natural Fenosa".

Transcreve a Ouvidoria desta Agência, a resposta do cliente, qual seja: "(...) Como pode ser visto, não houve resposta à minha consulta se existia previsão para a ligação do gás. Desde então, aguardo o atendimento. Mais uma vez, agradeço vossa atenção e ajuda que venho recebendo para a solução do problema. Atenciosamente, Jonel".



Conclui a Ouvidoria que "(...) Diante do exposto, encaminho para as devidas providências, bem como apuração de provável descumprimento ao Contrato de Concessão no que diz respeito ao prazo para atendimento de uma solicitação de ligação de gás".

Para instrução do presente Processo Regulatório, os autos foram encaminhados, em 16/01/14, pela Secretaria Executiva à Ouvidoria/CAENE, para ciência e pronunciamento.

Em prosseguimento, consta nos autos despacho da Ouvidoria, em 04/04/14, asseverando que "(...) Às fls.11 e 12, junto o email de resposta da CEG, de 07/01/14 e os emails trocados com o cliente, onde podemos verificar que ele confirma a conclusão do serviço".

Conforme consta na mensagem enviada pelo cliente à Ouvidoria desta Agência "(...) Participo a V. Sa. que em 18 de dezembro o gás finalmente foi instalado. (...) Mais uma vez, manifesto meus agradecimentos a essa Agência, pois tenho a certeza de que sem a intervenção da AGENERSA meu pedido que levou um ano e meio (20/06/2012 a 18/12/2013) para ser atendido (...)".

Pela Resolução do Conselho-Diretor Nº. 408, de 16/01/14, conforme sorteio em Reunião Interna, o processo foi distribuído para a minha relatoria e encaminhado ao meu gabinete.

Despacho da CAENE, em 29/05/14, narrando o histórico da ocorrência, para ao final conclui que "(...) fica comprovada uma má prestação de serviço parte da Concessionária, pois, a mesma só deu entrada no tramite para construção do ramal do cliente aproximadamente 1 ano e 5 meses após a solicitação do mesmo. Usando como justificativa que o cliente só ficou apto a dar entrada no TPO no dia 05/11/2013, o que na verdade já deveria ser dado início desde a 1ª solicitação de gás do cliente no dia 20/06/2012. Descumprindo o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, construção de ramal em rede de distribuição já existente, bem como, a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão".



Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003.732/2013
Data 16/12/13 Fls. 35
Rubrica: R. Almeida
ID 4345648 - c

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

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e da ampla defesa, foi expedido Ofício AGENERSA/MF nº. 56, em 30/05/14, para a Concessionária apresentar suas considerações.

Às fls. 20/23, foi acostada ao processo a correspondência DIJUR-E-1126/2014, de 16/06/14, da Concessionária, em resposta ao ofício AGENERSA/MF nº. 56, informando que *"(...) Trata o presente processo de uma possível demora na religação de gás do cliente, Sr. Jonel Parracho Sant, que afirma ter solicitado a prestação do serviço junto à CEG em 20/06/2012, entretanto, até a data de registro de sua reclamação junto a Ouvidoria da Agenera em 13/06/2013, afirma que não havia recebido resposta da Companhia. (...) Em observância a reclamação registrada na Ouvidoria em 13/06/2013, o cliente afirma que um preposto da empresa esteve na rua em que possuía a residência e que à época foram preenchidas algumas propostas para o fornecimento de gás canalizado e, (...) em outro e-mail enviado anteriormente, acrescentava mais detalhes acerca do pedido e anexava cópia do da proposta de fornecimento de gás. Infelizmente ele retomou, porque pelo que entendi ficara muito pesado e fora rejeitado pela agência (...)".*

Entende a Concessionária que *"(...) os argumentos iniciais supramencionados não são suficientemente esclarecedores para que se extraia algum tipo de infração cometida pela Companhia, pois pelos argumentos que compuseram as razões da reclamação registrada, não estão consubstanciados elementos sólidos suficientes à confirmação da veracidade dos fatos".*

Acrescenta que *"(...) No dia 25/06/2013, uma equipe da CEG esteve no local e observou que o endereço pertence ao Projeto Casa e, os técnicos que realizaram a visita identificaram uma série de irregularidades e exigências a serem cumpridas, onde o cliente foi orientado a procurar uma empresa do ramo gasista competente a executar o cumprimento das exigências identificadas. (...) Posteriormente, em 29/07/2013 o cliente informou que uma empresa particular iniciou as obras necessárias e em 30/10/2013 teve sua conclusão" e "(...) No dia seguinte, o cliente agendou a visita com a companhia para o dia 05/11/2013, onde, quando realizada, constatou que o cliente estava apto para a emissão do TPO (Termo de pedido de obra).*



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 n.º E-12/003.732 / 2013
Data 16/12/13 36
Rubrica: [assinatura] ID 4345643-C

Informa a CEG que "(...) A partir de então a obra de execução do ramal foi programada para o dia 11/12/2013, e no dia seguinte o cliente foi colocado em carga pela Companhia, pois já se encontrava apto para o recebimento do serviço. (...) Posteriormente, no dia 16/12/2013 a CEG esteve no local, mas o atendimento não foi possível devido à ausência do cliente, e nos dias subsequentes foram feitas outras tentativas de contato, porém, novamente, não houve êxito"

Ademais, "(...) verifica-se que o cliente, por diversas vezes, contribuiu para que o atendimento não fosse realizado, primeiro com a existência de exigências e, após, não estando em casa para receber a equipe, o que ratifica os apontamentos anteriormente descritos pela Concessionária, no sentido de que envidou todos os esforços para realizar o atendimento no menos tempo possível, muito embora sem contar com o auxílio do cliente para tanto".

Por fim, conclui a Concessionária que "(...) Diante dos esclarecimentos prestados, vimos prestar a discordância com o parecer emanado pela ilustre CAENE às fls. 15/16, que entende a CEG haver incorrido com o descumprimento do Contrato de Concessão e, solicitar que seja declarada a inexistência de culpabilidade da CEG no evento narrado, pois, do tempo em que o cliente esteve apto a dar entrada no TPO e o início da execução e conclusão das obras pela CEG mostra-se arrazoado, além de certamente estar em harmonia com os ditames principiologicos atualmente visados pelas delegatárias do serviço público".

Em 30/03/14, o processo foi enviado à CAENE, por intermédio de minha assessoria, solicitando seu pronunciamento, tendo em vista as considerações apresentadas pela Concessionária.

Em 04/08/14, a Câmara Técnica de Energia ofereceu seu parecer informando que "(...) A Concessionária condicionou à construção do ramal do cliente a execução de suas exigências das instalações internas, no entanto, o Contrato de Concessão não prevê tal condicionamento, ou seja, o mesmo não é devido. (...) Mesmo que fosse considerada a data de reclamação do cliente a esta AGENERSA, o que não é o caso, pois, o reclamante apresenta número de sua proposta feita em 2012, como data para a contagem do tempo transcorrido, o mesmo ultrapassaria o prazo estipulado pelo Contrato de Concessão, em seu Anexo II, Item 13-A, execução de ramais em rede de distribuição já existente".



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-12/003.732/2013
Data 16/12/13
Rubrica: Ruydon 10 4345648-0

Acrescenta que "(...) O trecho copiado pela Concessionária da abertura da reclamação do cliente nesta AGENERSA é referente a uma solicitação que o mesmo tentou realizar antes do dia 20/06/2012 e não conseguiu". Por fim esclarece que "(...) O descumprimento apontado referente à Concessionária não foi devido à demora na ligação do gás e sim a demora no atendimento desse cliente e a demora para a construção do ramal do mesmo".

Às fls.27/28, a Procuradoria desta Agência ofereceu seu parecer registrando que "(...) De acordo com o apresentado nos autos administrativos, foi verificado a má prestação de serviços por parte da Delegatária, com flagrante descumprimento ao contrato de concessão no Anexo II, Parte 2, Item 13-A, bem como o §3º, da Cláusula 1ª. (...) Ficou claro, (...) que agendamentos não foram cumpridos por parte da Concessionária CEG e que a mesma só deu entrada no trâmite para a construção do ramal do cliente, aproximadamente um ano e cinco meses após sua solicitação".

Sustenta a Procuradoria que "(...) As respeitáveis razões expostas pela Delegatária não ilidem as desconformidades por ela praticadas, ressaltando que a demora foi consubstanciada no atendimento ao cliente e também na construção do ramal. (...) Assim sendo, (...) houve descumprimentos ao Contrato de Concessão e por isso mesmo recomendamos apenamento à Delegatária nos moldes dosimétricos previstos no Diploma contratual".

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/MF nº. 80 em 13/08/14 para a Concessionária apresentar suas considerações finais.

Em 22/08/14, foi anexada aos autos a correspondência DIJUR-E-1530/2014 da Concessionária, apresentando suas considerações finais, entendendo que não lhe deve ser imputada qualquer responsabilidade, ratificando todas as considerações esposadas no processo regulatório.

É o relatório.

Moacyr Almeida 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-12/003.732 / 2013
Data 16/12/13 Fl. 38
Rubrica: Ruyton ID 4345648-0

Processo nº.: E-12/003.732/2013
Autuação: 16/12/2013
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA/ Falha na prestação de serviço. Ocorrência 538978.
Sessão Regulatória: 30 de outubro de 2014.

VOTO

Trata-se de Processo Regulatório iniciado em razão da ocorrência registrada, em 13/06/13, na Ouvidoria desta Agência sob o nº. 538978 e tem por finalidade avaliar a reclamação do cliente da Concessionária CEG.

Conforme relato dos fatos constantes nos autos, o cliente reclama sobre a demora na ligação de gás solicitada em 20/06/2012.

Em suas considerações, apresentadas em 26/06/13, a Concessionária informa que o endereço do cliente pertence ao Projeto Casa e registra as irregularidades (inexistência de ramificação interna e cabine de medidores) encontradas quando da vistoria realizada no dia 25/06/13. Consta em suas razões que orientou ao cliente que as referidas exigências poderiam ser executadas por empresa particular do ramo ou entrar em contato com o Sindistal (Sindicato da Indústria de Instalações Elétricas, Gás, Hidráulicas e Sanitárias do Estado do Rio de Janeiro), através de seu sítio e, por fim, quando sanadas as irregularidades, entrar em contato para agendar nova vistoria e instalação do medidor.

Novo contato do cliente, em 31/10/2013, participando à Concessionária do cumprimento das exigências identificadas na última vistoria e solicitando agendamento de vistoria e instalação do medidor.

No entanto, somente em 04/12/13, a Concessionária respondeu à Ouvidoria da AGENERSA que "(...) este endereço pertence ao Projeto Casa, e na visita de inspeção realizada no dia 5/11, detectamos que o imóvel estava apto para emissão do TPO. Ressaltamos que a execução do ramal para abastecer este cliente está programada para o dia 11/12."



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-12/003.732/2013
Data 16/12/13 Págs. 39
Rubrica: Reclam ID 4345648-0

Por fim, através de respostas colhidas, por parte da Ouvidoria desta Agência, junto ao cliente (14/01/14) e à Concessionária (07/01/14), os mesmos confirmaram que o serviço foi concluído em 19/12/13.

Em seu despacho, a CAENE conclui pela má prestação de serviço pela Concessionária, descumprindo, conseqüentemente, o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, construção de ramal em rede de distribuição já existente, bem como, a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão.

A CEG, em seu pronunciamento, informa que "(...) o cliente, por diversas vezes, contribuiu para que o atendimento não fosse realizado, primeiro com a existência de exigências e, após, não estando em casa para receber a equipe" e acrescenta que "(...) envidou todos os esforços para realizar o atendimento no menor tempo possível, muito embora sem contar com o auxílio do cliente para tanto".

Seguindo o mesmo ritmo da CAENE, a Procuradoria desta Agência observou a má prestação de serviços por parte da Delegatária, com flagrante descumprimento ao contrato de concessão.

Pelo conteúdo das informações, concordo com os órgãos técnicos desta Casa, tendo em vista a demora no atendimento e na prestação do serviço ao cliente, na medida em que o mesmo solicitou tal serviço no ano de 2012. Apesar das exigências apresentadas pela CEG após a primeira vistoria, o cliente as sanou e, mesmo assim, a Concessionária, mais uma vez, ultrapassou o tempo para conclusão do serviço.

Outro ponto relevante dos autos é a descortesia da Concessionária com a Ouvidoria desta Agência, considerando o tempo decorrido para resposta (31/10/13-11/12/13), em flagrante desrespeito à IN-CODIR Nº 019.

Da análise dos autos, resta configurada a falha na prestação de serviço, em relação à ocorrência em destaque, em razão de a Concessionária não ter atendido, adequadamente, o pedido formulado pelo Reclamante, bem como a Ouvidoria desta Agência.



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-12/003.732 / 2013
Data 16/12/13 Fls. 40
Rubrica: Reunfon ID 4345648-0

Ressalto que, quando de suas razões finais, em 22/08/14, a Concessionária, em mais uma oportunidade para refutar o longo período acusado pelo cliente para o efetivo deslinde da questão (um ano e meio), mesmo citando textualmente como "*uma possível demora*", não justificou de forma contundente o atendimento ineficaz, independentemente de eventuais exigências a serem sanadas pelo cliente. Desta forma, assumo por real a manifestação exarada pelo cliente quanto ao prazo decorrido para resolução da ocorrência.

Pelos motivos acima elencados e, diante das informações e posicionamentos de nossos órgãos técnicos, aos quais me filio, proponho ao Conselho-Diretor:

I - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,0007% (sete décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 17, VI, da Instrução Normativa nº. 001/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, quanto ao atendimento da cliente.

II - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Política Econômica e Tarifária e a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

III - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 18, I, da Instrução Normativa nº. 001/2007, por não ter atendido o requerimento da Ouvidoria desta AGENERSA em tempo hábil.

IV - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

É o voto.

Moacyr Almeida 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-12/003.732/2013
Data 16/12/13 Fls. 41
Rubrica *Rui Paim* ID 4345642-0

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2063, DE 30 DE OUTUBRO DE 2014.

**CONCESSIONÁRIA CEG – OCORRÊNCIA
REGISTRADA NA OUVIDORIA DA
AGENERSA/ FALHA NA PRESTAÇÃO DE
SERVIÇO. OCORRÊNCIA 538978.**

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-12/003.732/2013, por unanimidade,

DELIBERA:

Art.1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,00006% (seis centésimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 17, VI, da Instrução Normativa nº. 001/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, quanto ao atendimento da cliente.

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

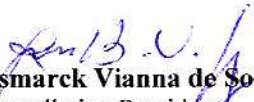
Art.3º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 18, I, da Instrução Normativa nº. 001/2007, por não ter atendido o requerimento da Ouvidoria desta AGENERSA em tempo hábil.

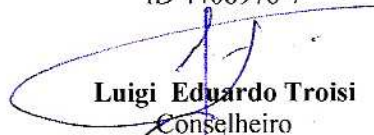
pe *[assinatura]* *[assinatura]* *[assinatura]*

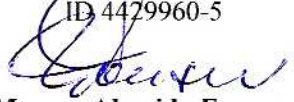
Art.4º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

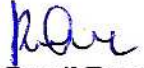
Art.5º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

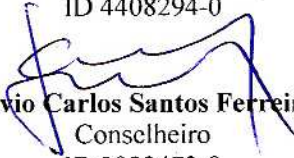
Rio de Janeiro, 30 de outubro de 2014.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente
ID 4408976-7


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro
ID 4429960-5


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator
ID 4356807-6


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro
ID 4408294-0


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro
ID 3923473-8