



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-12/003.734/2013
Autuação:	16/12/2013
Concessionária:	CEG
Assunto:	Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA/Falha na prestação de serviço. Ocorrência nº 541950.
Sessão Regulatória:	27 de Novembro de 2014.

RELATÓRIO

O presente processo foi instaurado¹ para apurar a ocorrência nº 541950, *"referente a falha na prestação de serviços/prazo para atendimento de solicitação de gás."*

Em 30/10/2013, a Ouvidoria envia à CEG SNS solicitando maiores esclarecimentos, mas até 11/12/2013 a Ouvidoria não havia recebido resposta da CEG.

Às fls. 04², a Ouvidoria junta informação da CEG prestada à cliente: *"Esclarecemos que, em 24/10, em visita realizada pela Equipe Especial foi verificada que as adequações na instalação interna estão em desacordo com o RIP, e a ventilação superior e inferior na cozinha. Salientamos que a companhia está aguardando o cumprimento das adequações por parte do cliente para realização do ramal. Acrescentamos que por se tratar de vila, não haverá necessidade de licença (...)."*

Às fls. 09/11 a Ouvidoria juntou emails de resposta da CEG, realizada em 12/12/2013, e os trocados com a cliente, informando o histórico de atendimento³.

Às fls. 12, consta a distribuição⁴ do presente processo para minha Relatoria.

¹ REQ AGENERSA/SECEX Nº 500.

² CI AGENERSA/OUVID Nº 176.

³ Fls. 19/23.



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 E-12/003 434/2013
DATA 16/12/2013
Rubrica [assinatura]

Instada⁵ pela CAENE a se manifestar, a CEG⁶ encaminha o histórico da ocorrência, registrado no sistema da empresa, informando que em 16/08/2013, *"identificamos a necessidade de ramal (SH) e entregou o mobiliário urbano para trâmite de execução de obra"*, e que em 23/01/2014, a Cliente informa *"que todos os reparos e providências solicitadas foram atendidas em minha residência"*, agendando vistoria da equipe especial *"para o dia 29/01/2014."*

Às fls. 24/25, a Ouvidoria anexa email enviado pela Usuária em 12/02/2014: *"mais uma vez venho informar que continuo no aguardo da CEG para instalar o gás em minha residência. Quero muito acreditar que não vou ficar mais alguns meses aguardando resposta nem concretização do serviço. Gostaria de não precisar mover nenhuma ação sobre o péssimo atendimento da citada empresa."*

Às fls. 26/28, a CAENE, após relatar o histórico da ocorrência, afirma que *"foi possível constatar uma má prestação de serviço por parte da Concessionária, descumprindo desta maneira a Cláusula 4ª, Parágrafo 1º, Item 11, Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, além do Anexo II, Parte 2-Item 13 A-colocação/retirada/substituição de medidores, todos do Contrato de Concessão."*

Com fundamento no princípio da ampla defesa, a Procuradoria, às fls. 30/31, sugeriu nova manifestação da CEG, *"em atenção aos documentos acostados nos autos."*

Após o deferimento⁷ do pedido de dilação de prazo, a CEG, às fls. 43/44, se manifesta⁸, em discordância com o Parecer da CAENE, pugnando pela declaração de inexistência de irregularidade e consequente arquivamento do feito, sustentando que:

⁴ Resolução do CODIR nº 408.

⁵ OFÍCIO CAENE Nº 019/14.

⁶ DIJUR-E-250/14.

⁷ OFÍCIO AGENERSA/CODIR/RB nº. 061.

⁸ DIJUR-E-727/14.

[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

Processo nº E-12/003.734 / 2013
Data 10/12/2013
Assinatura ORJ ID 41295607

"Em 27/01/2014, foi estabelecido contato entre a CEG e a cliente, oportunidade em que ficou definido a data de 29/01/2014, para a realização de vistoria do imóvel pela CEG para atestar a realização das providências.

Confirmadas as providências em vista realizada em 29/01/2014, no dia seguinte, em 30/01/2014, já foi expedida ordem de execução de ramal, sendo esta operação concluída em 13/02/2014, ainda dentro do prazo de 30 (trinta) dias do Contrato de Concessão.

Contudo, em 14/02/2014, quanto se iniciaria o procedimento de instalação do medidor de fornecimento de gás, tomou-se conhecimento de existência de débito atrelado ao CPF do solicitante, o Sr. Claudio Henrique Masulo Bessa, o que paralisou momentaneamente a diligência.

Desta feita, somente após a Sra. Glaucia Cardoso de Assumpção ter solicitado o fornecimento de gás sob a sua titularidade é que foi possível a conclusão do atendimento, em 26/02/2014, data em que o medidor de fornecimento de gás foi instalado no imóvel."

Às fls. 47/48, o Parecer da CAENE, ratificando o descumprimento contratual, constata "que a cliente solicitou a ligação de Gás em 08/08/13 e na vista em 16/08/13 foi detectado a necessidade de construção de ramal. Nesta data foi entregue o mobiliário urbano para trâmite e execução da Obra. Em vista realizada pela Equipe Especial, em 24/10/2013, foi verificado que as instalações internas tinham inadequações em relação ao RIP. A Concessionária aguardou o cumprimento das adequações para a realização do ramal. Em vista pela CEG, em 29/01/2014, foram confirmadas as providências e em 30/01/2014, foi expedida ordem para execução do ramal. Em 14/02/2014, foi constatado existência de débito atrelado ao CPF do solicitante, morador anterior. Somente após a cliente ter resolvido essa pendência é que foi possível a conclusão do atendimento, em 26/02/2014.

Desta maneira o prazo decorrido entre a solicitação da cliente até a finalização do ramal e a liberação do fornecimento de Gás, demorou aproximadamente 202 dias. Cabe ressaltar que por se tratar de uma Vila, não houve necessidade de Licença. A

PO



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

Correio: PUNTO Estadual
Processo nº E-121.003.734/2013
Data 10/12/2013 fls: 67
Rubrica ORB 44395004

Concessionária independente das exigências contatadas, poderia ter iniciado a construção do ramal."

Às fls. 50/52, a Procuradoria, após relato dos fatos apurados, aponta descumprimento contratual da Concessionária, vez que *"a cliente cumpriu as exigências apontadas, mas até a data de 6/02 e 11/02/2014 a Concessionária CEG não efetuou a construção do ramal, agendando a obra para 14/02/2014, sendo que através do e-mail de 17/02/2014, constatou-se que a obra da construção do ramal foi iniciada. (...)*

Conclui-se que, desde a solicitação do cliente e a liberação do fornecimento do gás, houve a demora de 202 dias, ressaltando que por se tratar de vila, não houve necessidade de licença, e mesmo assim, a Delegatária, independente das exigências constatadas, poderia ter iniciado a construção do ramal.

Em vista de todo o exposto, constatamos o descumprimento do Anexo II, parte 2, Item 13-a, construção de ramal em rede de distribuição já existente, além do descumprimento da Cláusula 4ª, § 1º, Item 11, Cláusula 13ª – colocação / retirada/substituição de medidores, todos do Contrato de Concessão."

Instada⁹ a se manifestar em Razões Finais, a CEG¹⁰ renova o pleito pelo provimento declaratório de inexistência de irregularidade, arquivando-se o presente processo, tendo em vista que *"veementemente discorda do entendimento de que a CEG permaneceu inerte durante período que contabilizou 202 dias.*

Por intermédio da correspondência DIJUR-E-727-14, de fls. 43-44, a CEG esclareceu de forma clara e cronológica os fatos incidentes que levaram o prazo de atendimento a ser prolongado – fatos estes que por sua natureza intrínseca não podem ser afastados com argumentos frágeis e presunções descabidas.

Ademais, em muito menos grau se permite assumir que da CEG seria esperado a execução do ramal antes da construção das instalações internas do imóvel – de competência e responsabilidade do cliente!

⁹ OFÍCIO AGENERSA/CODIR/RB nº. 133.

¹⁰ DIJUR-E-1336/14.



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 Técnico Estadual
Processo nº E-12/003.734/2013
Data 16/12/2013 Fls: 68
Rubrica: [assinatura] Id: 443956-01

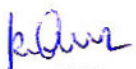
Verifica-se a tentativa de inverter a ordem legal dos fatos e das obrigações, senão vejamos. O RIP, logo no item 3, determina que:

3. Todas as edificações que vierem a ser construídas cujos projetos prevejam a construção de cozinhas, copas, banheiros, ou a utilização de aparelhos a gás, deverão ser providas de instalações internas para distribuição de gás combustível canalizado.

A obrigação existente para que as construções possuam instalações internas de gás e não que exista ramal de gás em todo o Estado do Rio de Janeiro, como procura configurar a CAENE. As obrigações de expansão da Concessionária vinculam-se à solicitações pontuais, em que é facultada a coparticipação do interessado, ou em atendimento às metas físicas definidas nas Revisões Quinquenal – algo fora dessas hipóteses caracterizam mero invencionismo. (...)

'Poder' define uma faculdade, uma escolha atribuída à Concessionária. Uma vez que essa, pautada no princípio da eficiência da aplicação dos recursos e no equilíbrio econômico-financeiro do Contrato, não pode levianamente executar obras não previstas antes que se confirme sua necessidade, por exemplo o desperdício de recursos que seria a execução do ramal sem o cliente realizar a construção das instalações."

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-12/003.734/2013
Data 16/12/2013 Fls: 09
Rubrica [assinatura] 44395604

Processo nº:	E-12/003.734/2013
Autuação:	16/12/2013
Concessionária:	CEG
Assunto:	Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA/Falha na prestação de serviço. Ocorrência nº 591950.
Sessão Regulatória:	27 de Novembro de 2014

VOTO

O presente processo foi instaurado¹ para apurar a ocorrência nº 541950, *"referente a falha na prestação de serviços/prazo para atendimento de solicitação de gás."*

Inicialmente, destaco que, conforme se depreende do histórico de ocorrência, a Ouvidoria solicitou esclarecimentos à Concessionária em 30/10/2013, mas somente em 12/12/2013² obteve resposta. Assim, houve descumprimento do prazo para resposta às indagações da Ouvidoria.

De acordo com a instrução processual, se constatarem diversas falhas no atendimento à Usuária, senão vejamos.

A partir da solicitação de ligação de gás, em 08/08/2013, houve a visita da Concessionária em 16/08/2013, ou seja, oito dias após, que detectou a impossibilidade de efetuar a ligação do gás, em razão da necessidade de construção de ramal.

Em 23/01/2014, a Usuária informa que efetuou as providências necessárias, e até 12/02/2014, a instalação de gás não havia sido efetuada.

¹ REQ AGENERSA/SECEX Nº 500.

² Fls. 11.

[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 nº E-12/003.734/2013
Data 16/12/2012 Fls. 27
ORF 20.44875609

Contudo, apenas em 14/02/2014, ou seja, após seis meses da solicitação, foi verificado problema cadastral e débito do morador anterior, o que importou em mais doze dias de atraso para atendimento à cliente, com sua conclusão apenas em 26/02/2014!

Assim, em seu Parecer técnico³, a CAENE afirma que *"foi possível constatar uma má prestação de serviço por parte da Concessionária, descumprindo desta maneira a Cláusula 4ª, Parágrafo 1º, Item 11, Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, além do Anexo II, Parte 2-Item 13 A-colocação/retirada/substituição de medidores, todos do Contrato de Concessão."*

Constatando, ainda, que *"o prazo decorrido entre a solicitação da cliente até a finalização do ramal e a liberação do fornecimento de Gás, demorou aproximadamente 202 dias. Cabe ressaltar que por se tratar de uma Vila, não houve necessidade de Licença. A Concessionária independente das exigências constatadas, poderia ter iniciado a construção do ramal."*⁴

A Procuradoria⁵, após relato dos fatos apurados, também aponta descumprimento contratual da Concessionária, vez que *"em vista de todo o exposto, constatamos o descumprimento do Anexo II, parte 2, Item 13-a, construção de ramal em rede de distribuição já existente, além do descumprimento da Cláusula 4ª, § 1º, Item 11, Cláusula 13ª – colocação / retirada/substituição de medidores, todos do Contrato de Concessão."*

Da análise da instrução processual, verificam-se os seguintes descumprimentos contratuais pela Concessionária:

1) demora de 42 (quarenta e dois) dias para envio de resposta às indagações da Ouvidoria, infringindo o disposto no artigo 2º da Instrução Normativa 19/2011;

³ Fls. 26/28.

⁴ Grifo nosso.

⁵ Fls. 50/52.



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-12/003.734/2013
Data 16/12/2013
Assinatura [assinatura] nº 44395609

2) efetuado o pedido de solicitação de gás, em 08/08/2013, a Concessionária efetuou a vistoria apenas 8 (oito) dias após essa data, infringindo o disposto no Anexo II, parte 2, item 13-A do Contrato de Concessão;

3) apenas 6 (seis) meses após o pedido de solicitação de gás, a Concessionária aferiu pendência cadastral em seu sistema, referente ao morador anterior do imóvel de residência da Usuária, o que configura má prestação do serviço público, infringindo o disposto na Cláusula Primeira, § 3º, do Contrato de Concessão;

4) dispondo do prazo de 30 (trinta) dias para execução, no presente processo a Concessionária levou 6 (seis) meses para tanto, configurando infração ao disposto no 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, inciso I do Contrato de Concessão e artigo 2º da Instrução Normativa 19/2011, em razão da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA no presente processo;

Art. 2º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Dez, inciso II; item 13-A, Parte 2, Anexo II do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007, em razão da demora para realização da vistoria;

Art. 3º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a CAENE, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº001/2007;

[assinatura]



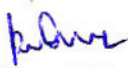
Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado Da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Art. 4º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração (aqui considerada a data de 13/02/2014), com base na Cláusula Primeira, § 3º, do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007, em razão da demora de 6 (seis) meses para constatar pendência cadastral da Usuária;

Art. 5º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,00025% (vinte e cinco centésimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração (aqui considerada a data de 25/02/2014), com base na Cláusula Dez, inciso II; item 13-A, Parte 2, Anexo II do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007, em razão da demora de 6 (seis) meses para efetuar a ligação do gás;

Art. 6º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPET, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº001/2007.

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

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003-734/2013
Data: 10/12/2013
Classe: 12
Assinatura: [assinatura]

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2284 DE 27 DE NOVEMBRO DE 2014

CONCESSIONÁRIA CEG - Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA/Falha na prestação de serviço. Ocorrência nº 591950.

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-12/003.734/2014, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Dez, inciso I do Contrato de Concessão e artigo 2º da Instrução Normativa 19/2011, em razão da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA no presente processo;

Art. 2º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Dez, inciso II; item 13-A, Parte 2, Anexo II do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007, em razão da demora para realização da vistoria;

Art. 3º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a CAENE, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº001/2007;

Art. 4º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração (aqui considerada a data de 13/02/2014), com base na Cláusula Primeira, § 3º, do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007, em razão da demora de 6 (seis) meses para constatar pendência cadastral da Usuária;

[assinaturas]



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

Órgão Público Estadual

Processo nº E-121.003.734 / 2013

Data 16 / 12 / 2013 Cls: 24

Assinatura ORE 2013/12/16

Art. 5º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,00025% (vinte e cinco centésimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração (aqui considerada a data de 25/02/2014), com base na Cláusula Dez, inciso II; item 13-A, Parte 2, Anexo II do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007, em razão da demora de 6 (seis) meses para efetuar a ligação do gás;

Art. 6º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPET, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº001/2007.

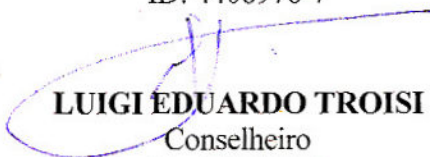
Art. 7º - Esta Deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

Rio de Janeiro, 27 de Novembro de 2014


JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

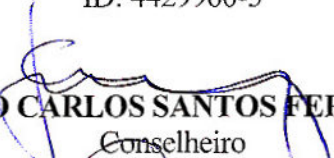
Conselheiro – Presidente

ID: 4408976-7


LUIGI EDUARDO TROISI

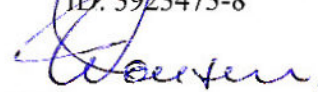
Conselheiro

ID: 4429960-5


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA

Conselheiro

ID: 3923473-8


MOACYR ALMEIDA FONSECA

Conselheiro

ID: 4356807-6


ROOSEVELT BRASIL FONSECA

Conselheiro – Relator

ID: 4408294-0