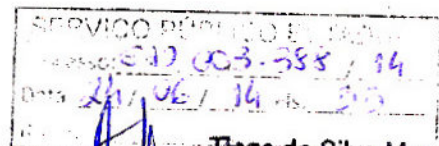




Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro



Tiago da Silva Marra
Assessor Especial
ID nº 4422664-0

Processo nº.: E-12/003.388/2014.
Data de autuação: 24/06/2014.
Concessionária: CEG.
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA, referente a prestação de serviço de ligação de gás. Ocorrência 545629.
Sessão Regulatória: 17/12/2014.

RELATÓRIO

O processo foi iniciado pela SECEX, tendo em vista a CI/OUVID n.º 130/2014. Na presente, a Ouvidoria informou a existência da ocorrência n.º 545629, que versa sobre reclamação da Sra. Elisabeth Pimentel Pereira, referente à demora na ligação de gás em seus imóveis.

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

"Venho solicitar orientações de como proceder com relação à ocorrência n.º 545629, registrada nesta Ouvidoria em 29/04/2014 para tratar de reclamação da Sra. Elisabeth Pimentel Pereira Mannarino sobre a demora da CEG na ligação dos gás em suas duas residências.

No dia 05/05/2014, a CEG enviou a seguinte resposta:

'(...) Segue a resposta parcial da área responsável, de que a obra está programada para início hoje, 5/5/2014. Esclarecemos que solicitamos maiores informações e tão logo tenhamos a resposta definitiva sobre o assunto responderemos, através de e-mail.'

No mesmo dia, enviei à CEG uma SNS solicitando maiores informações a respeito do caso, e perguntando que obra estava programada para iniciar no dia 05/05/2014, e no dia seguinte recebi a seguinte resposta:

'De acordo com a área responsável, a obra programada para início no dia 5/5/2014 refere-se à construção de ramal externo, que foi antecipada e executada no dia 3/5/2014. Ainda conforme mencionado pelo setor, foi realizado contato com a senhora Elizabeth e agendada a instalação do

¹ Fls. 04/05.



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 ESTATAL
E-12/003.388/14
21/06/14, às 16h 56
Tiago da Silva Marra
Assessor Especial
ID nº 4422664-0

medidor para o dia 7/5/2014 da casa 444, na parte da manhã. A casa 432 não tem equipamentos (Fogão e Aquecedor).'

Ainda no dia 06/05/2014, enviei à CEG uma nova SNS, informando que continuava aguardando as informações ainda pendentes, relativas à solicitação de ligação de gás, e no dia 15/05/2014 recebi a seguinte resposta:

*'Conforme o setor responsável, o medidor da Casa 444 foi instalado de acordo com as normas exigidas pelo **RIP**, no dia 14/5/2014. Ainda de acordo com o mencionado setor, a Casa 432 permanece sem equipamentos (Fogão e Aquecedor). Cliente orientada entrar em contato para agendar a visita para instalação do medidor, assim que tiver aparelhos no local.'*

Então, em 30/05/2014, enviei uma nova SNS à concessionária, solicitando o envio do histórico de contatos, agendamentos e atendimentos prestados ao cliente, e em 13/06/2014 recebi a seguinte resposta:

*'Segue abaixo a resposta do setor responsável: Informamos que o primeiro contato do cliente foi realizado em 22/1/2014, através do atendimento 2-488251849. A vistoria foi realizada no dia 27/1/2014. Na ocasião, a Equipe Especial, através do 'Projeto Casas', identificou exigências no imóvel. Em contato com o senhor Jeferson, genro da titular, através do telefone (21) 7773-0914, agendamos nova vistoria para o dia 14/3/2014, no turno da manhã. Como consequência da visita, **verificamos que o imóvel estava adequado e pronto para iniciarmos o processo necessário para construção do ramal**. Desta forma, o cliente foi orientado a aguarda (sic) o processo descrito. Reiteramos que a obra para construção de ramal externo estava programada para iniciar no dia 5/5/2014, mas foi antecipada e executada no dia 3/5/2014. Realizamos contato com a senhora Elizabeth e agendamos a instalação do medidor para o dia 7/5/2014 da casa 444, na parte da manhã. A casa 432 não tem equipamentos (Fogão e Aquecedor). Ao chegar ao local, foi identificado que a equipe que realizou a construção de 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
Processo: E-12/003.388/14
Data: 24/06/14
Assinatura: [assinatura]
Tiago da Silva Marras
Assessor Especial
ID nº 4422664-0

danificou a porta de PI e ainda não havia voltado para realizar o reparo. Em função da demora, o medidor foi instalado no dia 14/5/2014. Acrescentamos que a instalação do medidor da Casa 432 não foi realizada em função da mesma não ter aparelhos instalados (Fogão e Aquecedor). Cliente orientada entrar em contato quando já tiver os equipamentos.'

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, além do descumprimento ao item I, art. 2º, cap. II da ID 19/2011.

(...)." (grifos no original)

Posteriormente, através do ofício AGENERSA/SECEX n.º 383/2014, foi dada ciência da abertura do processo à Concessionária CEG.

Em reunião interna, através da Resolução n.º 444, de 15/07/2014², o referido processo foi distribuído a minha relatoria.

Através do Ofício CAENE n.º 115/14, a Câmara de Energia desta AGENERSA solicitou à Concessionária manifestação quanto a ocorrência em apreço.

Por meio da DIJUR-E-1413/14 (fls. 19/22) 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 06 e 07, temos os seguintes pontos a considerar:

- Cliente solicitou gás no dia 22/01/2014, no dia 27/01/2014 a Concessionária realizou vistoria nos imóveis onde detectou exigências e inexistência de ramal externo.*

² Fls. 13.

³ Fls. 23/24.



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

SECRETARIA PÚBLICA ESTADUAL
Processo: 017.003.388/14
Data: 24/06/14
Folha: 58
Assessor Especial
ID nº 4422664-0

- *Cliente realizou as exigências e solicitou visita da Concessionária para dia 14/03/2014, onde foram aprovadas as instalações e reclama que até a data da reclamação na AGENERSA (29/04/2014) não havia sido liberado o fornecimento de gás.*

- *A Concessionária informa que a previsão para construção do ramal era no dia 05/05/2014, tendo em vista que as exigências foram cumpridas no dia 14/03/2014, o qual foi antecipado e construído no dia 03/05/2014. E o fornecimento de gás liberado no dia 14/05/2014 somente para o imóvel situado no nº 444, pois, o situado no nº 432 não possuía nem fogão nem aquecedor. Sendo informado ao cliente que após a colocação dos aparelhos deveria entrar em contato com a CEG para instalação do medidor.*

Foi encaminhado o Ofício CAENE 115/14 (folha 16) solicitando pronunciamento da Concessionária em relação à ocorrência. Em resposta nos é encaminhada a DIJUR-E-1413/14 (folha 19 a 22), onde consta somente o histórico da ocorrência.

Diante do exposto foi contatada (sic) uma má prestação de serviço por parte da Concessionária, pois, além da demora para a realização da primeira visita, a Concessionária condicionou a Construção do ramal à adequação das exigências das instalações internas pelo cliente, demorando aproximadamente 101 dias para a Construção do mesmo e ainda, pela demora na realização da vistoria de colocação em carga de aproximadamente 11 dias. Descumprindo o 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."

Por meio do Ofício AGENERSA/CODIR n.º 141 e 145/2014, a Concessionária foi instada a se manifestar, o que fez às fls. 31/32 e 35/36, conforme segue, em parte:

"(...)



Exigir da Concessionária a construção de ramal, sem que o cliente tenha as suas instalações seguras, violaria o princípio da segurança e a modicidade tarifária. Se a Concessionária passar a construir ramais externos em casos que os clientes tenham as instalações inadequadas e os mesmos não façam as respectivas adequações, terão sido utilizados recursos, decorrentes das tarifas pagas pelos demais clientes, sem que o referido ramal venha ser utilizado.

Certamente este não é o objetivo dessa Agência Reguladora, que é a fiscalizadora da eficiência da Concessionária.

Além disso, não pode deixar de considerar que, apontada esta questão, a CEG não demorou 101 dias para construir o ramal externo do cliente, posto que, entre 27/01/2014 (1ª vistoria) e 14/03/2014 (data em que o cliente adequou suas instalações), passaram-se quase 60 (sessenta) dias. Ou seja, o próprio cliente retardou seu atendimento em 2 (dois) meses.

Assim, a CEG construiu o ramal em 03/05/2014 e fez a ligação do gás do cliente em 14/05/2014, de modo que resta evidente terem sido empreendidos todos os esforços da Concessionária para tanto.

(...)." (Grifos no original)

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

"(...)

A verificação de culpabilidade no evento ocorrido se dá exatamente pela aferição das causas e consequências dos fatos apontados nos autos administrativos, tendo como balizamento o Instrumento Contratual, e as normas de segurança da prestação do serviço.

No caso em voga, verifica-se que a Concessionária CEG demorou no serviço da religação do gás na residência do cliente, conforme parecer da CAENE de fls 17 e documentos acostados ao administrativo.

⁴ Fls. 43/45.



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-02 003.388/14
2h.00 14 60
Tiago da Silva Mar
Assessor Especial
ID nº 4422664-0

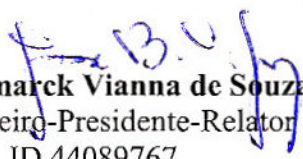
Verifica-se, por conseguinte, que houve responsabilidade da concessionária CEG, e conseqüentemente, descumprimento do contrato de concessão.

A Concessionária CEG apresentou seus esclarecimentos às fls. 35/36, com a juntada de documentação. Fls. 39/40, que não ilidem o que foi constatado pela área técnica 'pois, além da demora para a realização da primeira visita, a Concessionária condicionou a Construção do ramal à adequação das exigências internas pelo cliente demorando aproximadamente 101 dias para a construção do mesmo e ainda pela demora na realização da vistoria de colocação em carga de aproximadamente 11 dias' fls. 23.

Isto posto, e com base na manifestação da CAENE, esta Procuradoria opina pela aplicação de sanções previstas no Contrato de Concessão, tendo em vista que a Concessionária descumpriu as normas do referido contrato, traduzidas nos descumprimentos do Anexo II, parte 2, Item 13-A, vistoria de instalações internas, corte/religação, bem como a Cláusula Primeira, Parágrafo Terceiro. Ambos do instrumento concessivo."

Intimada a apresentar razões finais⁵, a Concessionária reiterou os argumentos apresentados em suas manifestações iniciais.

É o relatório.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator
ID 44089767

⁵ Ofício AGENERSA/CODIR/JB n.º 170/2014.



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

E-12/003.388/14
Tiago da Silva Marras
Assessor Especial
ID nº 4422664-0

Processo nº. : E-12/003.388/2014.
Data de autuação: 24/06/2014.
Concessionária: CEG.
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA, referente a prestação de serviço de ligação de gás. Ocorrência 545629.
Sessão Regulatória: 17/12/2014.

VOTO.

O presente processo tem como objetivo análise da ocorrência nº 545629, que versa sobre demora na ligação de gás para as residências da usuária Sra. Elisabeth Pimentel Pereira, solicitada, inicialmente, em 22/01/2014.

Da leitura do histórico da ocorrência, às fls. 06/07, depreende-se que após a primeira solicitação, a Concessionária, em 27/01/2014, verificou a necessidade de cumprimento, pela usuária, de algumas exigências. Em nova vistoria, realizada no dia 14/03/2014, foi verificado a adequação das instalações.

Assim, levando em conta que em 14/03/2014 as instalações do consumidor estavam aptas a receber o gás canalizado, bem como que o fornecimento de gás se deu somente em 14/05/2014, nota-se que a Concessionária demorou 2 (dois) meses para prestar o serviço solicitado.

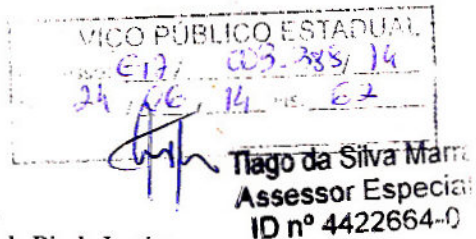
A ocorrência foi aberta na Ouvidoria desta AGENERSA e enviada à Concessionária em 29/04/2014. A CEG, por sua vez, em 05/05/2014 encaminhou resposta ao usuário e a Ouvidoria desta AGENERSA informando que as obras se iniciaram na presente data.

Em manifestação posterior, a Concessionária alegou que *"não demorou 101 dias para construir o ramal externo do cliente, posto que, entre 27/01/2014 (1ª vistoria) e 14/03/2014 (data em que o cliente adequou suas instalações), passaram-se quase 60 (sessenta) dias. Ou seja, o próprio cliente retardou seu atendimento em 2 (dois) meses."* (Grifos no original)

A CAENE, acertadamente concluiu pelo descumprimento da Cláusula Primeira, Parágrafo Terceiro, bem como do Anexo II, Parte 2, Item 13-A - colocação/retirada/substituição de



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



medidores, ambos do Contrato de Concessão. Entendimento este que foi acompanhado pela Procuradoria desta Agência¹.

A CEG discordou dos pareceres da CAENE e da Procuradoria. Reiterou que a demora foi provocada pelo usuário, *in verbis*:

"(...) Portanto, pela clareza dos fatos, que permite inferir que não resta materializado nos autos conduta transgressora por parte da CEG, que desde 14/05/2014 efetivou a ligação do gás do cliente e pelo fato de que a demora no atendimento foi causada por atraso do próprio solicitante..."

Inicialmente, levando em conta a data de abertura da ocorrência (29/04/2014), bem como a data da resposta enviada pela Concessionária (05/05/2014) **não verifico o descumprimento dos prazos para envio de resposta a esta Ouvidoria**, posto que a reclamação permaneceu sem resposta por apenas 6 (seis) dias.

No que se refere ao mérito do presente, ou seja, na demora para efetuar a ligação de gás, entendo que a Concessionária descumpriu as normas apontadas pela CAENE e Procuradoria em seus respectivos pareceres.

A Concessionária sustentou que o consumidor deu ensejo a demora no fornecimento de gás por conta da realização de adequações necessária na rede interna apontadas na primeira vistoria. Entretanto, desde o dia 14/03/2014 o usuário estava apto a receber o fornecimento de gás e a instalação só foi concluída em 14/05/2014, ou seja, dois meses depois.

Nesse sentido, resta claro que a Delegatária descumpriu os prazos previstos no Anexo II, Parte 2, Item 13-A, bem como a Cláusula Primeira, §3º, ambos do Contrato de Concessão.

Logo, levando em consideração as razões expostas pela CAENE e Procuradoria, não há como deixar de considerar a Concessionária CEG responsável pela demora no fornecimento de gás ao usuário na ocorrência em apreço, atuando em desarmonia com os prazos aos quais deve se submeter, motivo pelo qual sugiro ao Conselho Diretor:

¹ "Isto posto, e com base na manifestação da CAENE, esta Procuradoria opina pela aplicação de sanções previstas no Contrato de Concessão, tendo em vista que a Concessionária descumpriu as normas do referido contrato, traduzidas nos descumprimentos do Anexo II, parte 2, Item 13-A, vistoria de instalações internas, corte/religação, bem como a Cláusula Primeira, Parágrafo Terceiro. Ambos do instrumento concessivo."



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-12/003.388/14
Data	24/06/14
Assinatura	
Tiago da Silva Maranhão Assessor Especial ID nº 4422664-0	

- 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 a data da prática da infração pelo descumprimento dos prazos previstos no Anexo II, Parte 2, item 13-A, bem como da Cláusula Primeira, §3º, ambos do Contrato de Concessão, tendo em vista a demora no fornecimento de gás ao usuário na ocorrência n.º 545629, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no artigo 17, VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007;
- Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a CAENE e CAPET, 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
ID 44039767



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 12.003.388/14
24.06.14
Tiago da Silva Mar
Assessor Especial
ID nº 4422664

DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º 2349

DE 17 DE DEZEMBRO DE 2014.

Concessionária CEG – Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA, referente a prestação de serviço de ligação de gás. Ocorrência 545629.

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 nº E-12/003/388/2014, por unanimidade,

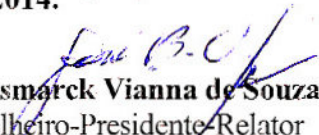
DELIBERA:

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 a data da prática da infração pelo descumprimento dos prazos previstos no Anexo II, Parte 2, item 13-A, bem como da Cláusula Primeira, §3º, ambos do Contrato de Concessão, tendo em vista a demora no fornecimento de gás ao usuário na ocorrência n.º 545629, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no artigo 17, VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.

Art. 2º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a CAENE e CAPET, 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.

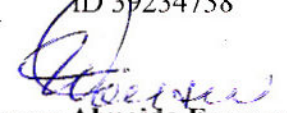
Rio de Janeiro, 17 de dezembro de 2014.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator
ID 44089767


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro
ID 44082940


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro
ID 44299605


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro
ID 39234738


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro
ID 43568076