



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

Serviços Público Estadual

Processo nº E-12/003.415/2014

Data 23/07/14 Fls.: 38

Rubrica: Tiago da Silva Marra
Assessor Especial
ID nº 4422664-0

Processo nº.: E-12/003.415/2014.

Data de autuação: 23/07/2014.

Concessionária: CEG.

Assunto: OCORRÊNCIA N.º 546284 - CONCESSIONÁRIA CEG.

Sessão Regulatória: 28/01/2015.

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
EMENDA CARGO

Processo nº E-12, 003, 415, 2014

Data: 23/07, 2014 Fls. 38

Data de Retificação: 30/01, 2015

Responsável: U.FUNCIONAL

563-4766

RELATÓRIO

O presente processo foi iniciado pelo Protocolo Geral, por determinação da Secretaria Executiva, tendo em vista CI AGENERSA/OUVID n.º 143/2014¹, meio pelo qual a Ouvidoria informou a existência da ocorrência n.º 546284, que versa sobre demora na religação de gás da residência do Sr. Antônio Cesar Esteves Falcão.

Segundo relato extraído do histórico de atendimento de fls. 04/05, o usuário solicitou a restituição do fornecimento de gás, que havia sido interrompido por vazamento, pela a Concessionária CEG e foi atendido em 18/06/2014, conforme informação da própria CEG.

A ocorrência foi registrada na Ouvidoria desta AGENERSA em 18/06/2014 e remetida à Concessionária CEG em 23/06/2014. No dia 23/06/2014, a CEG informou que o fornecimento de gás foi liberado em 18/06/2014.

Através do ofício AGENERSA/SECEX n.º 453/2014, foi dado ciência da abertura do processo à Concessionária CEG.

Em Reunião Interna, através de Resolução n.º 447, de 05/08/2014, o referido processo foi distribuído a minha relatoria.

Por intermédio de minha assessoria, os autos foram remetidos a CAENE que, após análise dos autos, concluiu:

"(...) O Presente processo trata da Ocorrência 546284, registrada na Ouvidoria desta AGENERSA. Em análise ao histórico da ocorrência constante das folhas 04 e 05, temos os seguintes a Considerar:

¹ Fls. 03.



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

Serviços Público Estadual
Processo nº E-12/003.415/2014
Data 23/07/14 Fls.: 39
Rubrica:  Tiago da Silva Marre
Assessor Especial
ID nº 4422664-0

- *Cliente reclama no dia 18/06/2014, que entrou em contato com CEG diversas vezes com CEG, para pedir a religação de seu gás, pois, o mesmo havia sido cortado por vazamento, a Concessionária realizou agendamentos porém sem comparecimento.*

- *A Concessionária informa que a primeira solicitação do cliente foi no dia 09/06/2014, no dia 11/06/2014 foi realizada a primeira visita com ausência do cliente, no dia 13/06/2014 foi agendada outra visita, porém, cliente abre reclamação no mesmo dia de não cumprimento de prazo, em 16/06/2014 cliente novamente solicita religação de gás, no dia 17/06/2014 o setor responsável agendou uma nova visita para o dia 18/06/2014 quando foi feita a religação do gás.*

Diante do exposto foi constatada uma má prestação de serviço por parte da Concessionária, na demora para a vistoria nas instalações do cliente e para religação do gás do mesmo. Descumprimento assim, o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, vistoria de instalações internas; corte/religação, bem como, a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão."

A Procuradoria, por seu turno, opinou:

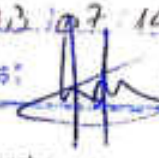
"(...)

Trata-se de processo regulatório para apurar as causas e a eventual responsabilidade da Concessionária CEG com relação à demora na ligação de gás na residência de cliente.

A dinâmica dos fatos encontra-se bem descrita nos autos, consoante histórico da reclamação, fls. 04/05, ofício AGENERSA/SECEX nº 453/2014, fls. 07, registro da ocorrência no sistema da Delegatária, fls. 14/16, e Parecer da CAENE, fls. 17.



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-12/003.415-10-14
Data 23.10.14 às 14h40
Rubrica:  Tiago da Silva Marra
Assessor Especial
ID nº 4422664-0

Na manifestação da CAENE/AGENERSA, de fls. 17, o órgão concluiu que a Concessionária descumpriu o Contrato de Concessão.

(...)

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

(...)

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 Anexos II, parte 2, Item 13-A, vistoria de instalações internas, corte/religação, bem como a Cláusula Primeira, Parágrafo Terceiro. Ambos do instrumento concessivo."

Por intermédio de minha assessoria, através do ofício AGENERA/CODIR/JB n.º 168/2014², a Concessionária CEG foi intimada a apresentar razões finais, o que fez através da DIUR-E-2126/14³:

"(...)

Cuida-se de processo regulatório instaurado por requerimento da CI/OUVID n.º 143/2014 em função de reclamação registrada na Ouvidoria da AGENERSA sob n.º 546284.

(...)

A CEG apresentou esclarecimentos ressaltando que a primeira solicitação do cliente ocorreu em 09/06/2014 e que, em

² Fls.22.

³ Fls.34.



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

Serviços Público Estadual	
Processo nº	E-12/003-415 12014
Data	23/07/14 Fls.: 41
Rubrica:	Tiago da Silva Mante Assessor Especial ID nº 4422664-0

11/06/2014, ao tentar realizar vistoria, não logrou êxito, por ausência do cliente.

Ato contínuo, a delegatária apontou que no dia 18/06/2014 houve o restabelecimento do fornecimento de gás.

Em que pese o exposto, CAENE e Procuradoria apontam, de forma uníssona, que deveria ser a CEG penalizada, por descumprimento ao Anexo II, parte 2, Item 13-A do Contrato de Concessão.

Com a devida vênia, discordamos dos pareceres opinativos supracitados, ressaltando que a CEG envidou todos os esforços no sentido de promover a religação do gás para este cliente.

Deve-se observar, ainda, que o lapso temporal para que tal fato ocorresse foi ínfimo e não gerou qualquer prejuízo ao cliente. Por este motivo, a Concessionária acredita que seus esforços não se coadunam com a aplicação de penalidade de multa.

Nesse esteio, requer a CEG que o Conselho Diretor reconheça que na ocorrência objeto do presente processo foi prestado o serviço público adequado, arquivando-o, sem a aplicação de qualquer penalidade.

(...)"

É o relatório.


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



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

Serviços Público Estadual
Processo nº E-12/003.415/2014
Data 23/07/14 Fls.: 40
Rubrica: Tiago da Silva Mariz
Assessor Especial
ID nº 4422664-0

Processo nº.: E-12/003.415/2014.
Data de autuação: 23/07/2014.
Concessionária: CEG.
Assunto: OCORRÊNCIA Nº 546284.
Sessão Regulatória: 28/01/2015.

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
EMENDA CARMIM
Processo nº E-12/003.415/2014
Data: 23/07/2014 Fls. 42
Data da Retificação: 30/01/2015
Responsável: ID.FUNCIONAL: 103.4766

VOTO

O Presente processo tem como objetivo análise da ocorrência n.º 546284, que versa sobre demora na religação de gás relativo ao pedido efetuado pelo Sr. Antonio Cesar Esteves Falcão.

A ocorrência foi aberta na Ouvidoria desta AGENERSA em 18/06/2014, e enviada a CEG em 23/06/2014. No mesmo dia, a Concessionária CEG encaminhou resposta informando que o fornecimento de gás foi liberado em 18/06/2014.

Verifica-se que a solicitação de religação foi realizada pelo usuário em 09/06/2014 e somente foi atendido pela CEG no dia 18/06/2014, ou seja, após 9 (nove) dias.

Em que pese existir alegações de ausência do usuário nas datas marcadas para vistoria e liberação do fornecimento de gás trazidas pela Concessionária, a mesma não trouxe prova do alegado.

Saliento, ainda, que às fls. 05 existe negativa direta do usuário neste ponto, aduzindo que após realizar os contatos com a CEG, permaneceu em sua residência aguardando os técnicos para vistoria.

Assim, a CAENE, acertadamente, concluiu pelo descumprimento do Anexo II, Parte 2, Item 13-A, vistoria de instalações internas; corte/relição, bem como, a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do contrato de Concessão. Entendimento este que foi acompanhado pela Procuradoria desta Agência às fls. 20/21.

A Concessionária CEG, mediante razões finais, discordou dos pareceres da CAENE e da Procuradoria, alegando que o atraso na religação do gás se deu dentro de um lapso temporal infimo, não acarretando qualquer prejuízo ao cliente.



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-12/003.415/2014

Data 23.02.14 Pág. 43

Assinatura

Assessor Especial
ID nº 4422664-0

Desta feita, não há dúvidas quanto ao inadimplemento do prazo previsto no Anexo II, Parte 2, Item 13-A, vistorias em instalações internas, corte/religação, bem como da Cláusula Primeira, Parágrafo Terceiro, ambos do Contrato de Concessão.

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

- Aplicar à Concessionária CEG, penalidade de advertência pela demora no atendimento na ocorrência n.º 546284, com base na Cláusula Décima, Parágrafo Terceiro, bem como o disposto no Anexo II, Parte 2, Item 13-A - vistorias em instalações internas, corte/religação -, ambos do Contrato de Concessão;
- Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara de Energia, 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 44089767



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-12/003.415/10-14

Data 23.10.14 Fis.: 44

Rubrica:

Tiago da Silva Mar
Assessor Especial
ID nº 4422684-0

DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º 2402

DE 28 DE JANEIRO DE 2015.

Concessionária CEG - Ocorrência n.º 546284.

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 n.º E-12/003.415/2014, por unanimidade,

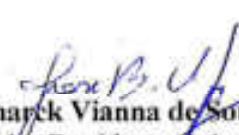
DELIBERA:

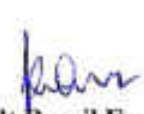
Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG, penalidade de advertência pela demora no atendimento do usuário na ocorrência n.º 546284, com base na Cláusula Décima, Parágrafo Terceiro, bem como o disposto no Anexo II, Parte 2, Item 13-A - vistorias em instalações internas, corte/religação -, ambos do Contrato de Concessão.

Art. 2º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara de Energia, 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, 28 de janeiro de 2015.


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


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro
ID 44082940


Sílvia Carlos Santos Ferreira
Conselheiro
ID 39234738


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro
ID 44299605


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro
ID 43568076