



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-12/003/491/2014
Data	08/09/14 Fls.: 36
Rubrica:	 Tiago da Silva Marra Assessor Especial ID nº 4422664-0

Processo nº. : E-12/003/491/2014.
Data de autuação: 08/09/2014.
Concessionária: CEG.
Assunto: OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA,
REFERENTE A PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE LIGAÇÃO DE GÁS.
OCORRÊNCIA Nº 092014.
Sessão Regulatória: 28/01/2015.

RELATÓRIO

O processo foi iniciado pela SECEX, tendo em vista a CI/OUVID n.º 169/2014. Na presente, a Ouvidoria informou a existência da ocorrência n.º 092014, que versa sobre reclamação do Sr. Sebastião Santos Dias, referente à demora na ligação de gás na residência de seu filho.

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

"Venho solicitar orientações de como proceder com relação à ocorrência n.º 092014, registrada nesta Ouvidoria e enviada à CEG em 25/08/14 para tratar de reclamação do Sr. Sebastião Santos Dias sobre a demora na ligação do gás na residência de seu filho.

No dia 04/09/14, a CEG respondeu:

'Inicialmente, corrigimos o prazo informado pelo cliente. Seguem abaixo as datas e acontecimentos desde solicitação de fornecimento de gás pelo cliente:

- 26/6/2014 => Data da solicitação de gás;*
- 30/6/2014 => Agendado vistoria para o dia 1/7/2014;*
- 1/7/2014 => Cliente ausente;*
- 21/7/2014 => Solicitação de reagendamento para 22/7/2014;*
- 22/7/2014.=> A Companhia reagendou com o cliente para 23/7/2014;*

¹ Fls. 04/06.



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-12/003/491/2014
Data 08/07/14 Fls. 37
Rubrica:  Tiago da Silva Marra
Assessor Especial
ID nº 4422664-0

- 23/7/2014 => Vistoria para verificar as condições de segurança do imóvel. Na ocasião foi identificada a necessidade de construção de ramificação interna;
- 18/8/2014 => Aguardando retorno do cliente que viajou em Lua de Mel;
- 25/8/2014 => Nova vistoria para verificar as condições de segurança do imóvel e teste de estanqueidade, Ok,
- 26/8/2014 => Fornecimento de gás foi liberado de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP).'

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 IN 19/2011.

Informo que não há outro processo regulatório tratando desta ocorrência.

Em anexo, segue cópia do histórico da ocorrência."

Posteriormente, através do ofício AGENERSA/SECEX n.º 539/2014, foi dada ciência da abertura do processo à Concessionária CEG.

Em reunião interna, através da Resolução n.º 456, de 16/09/2014², o referido processo foi distribuído a minha relatoria.

Através do Ofício CAENE n.º 148/14, a Câmara de Energia desta AGENERSA solicitou à Concessionária manifestação quanto a ocorrência em apreço.

Por meio da DIJUR-E-1841/1 (fls. 12), a CEG apresentou as seguintes informações:

"(...)

Ratificamos as informações prestadas no âmbito da Ouvidoria e indicamos que o imóvel do cliente foi colocado em carga em 26/08/2014. Esclarecemos que não foi possível executar o atendimento anteriormente por uma sequência de desencontros, como, por exemplo, o cliente saiu em

² Fls. 16.

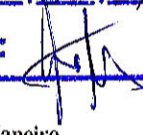


Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviços Público Estadual

Processo nº E-12/003/421/2014

Data 08/10/14 Fls.: 38

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

viagem de lua de mel, em outra oportunidade estava ausente, além de que, quando finalmente foi realizada a vistoria para verificar as condições de segurança do imóvel, foi identificada a necessidade de construção de ramificação interna.

(...)"

A CAENE, após breve histórico dos fatos, concluiu³:

"(...)

Diante do exposto foi contatada uma má prestação de serviço por parte da Concessionária, na demora no atendimento da solicitação de Gás do cliente. Descumprindo o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, colocação/retirada/substituição de medidores, bem como a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão, além de descumprimento da Instrução Normativa CODIR Nº 019/2011, Capítulo II, Artigo 2º, Item I. (sic)"

Às fls. 20, consta solicitação da Procuradoria à CAENE quanto à realização da "construção de ramificação interna do imóvel, e se positivo, se este fato alterou a programação do atendimento ao filho do cliente, e o porquê da não manifestação nos autos do filho do cliente, já que se supõe também ser o mesmo, cliente. Além disso, esclarecer se as razões dispostas na correspondência DIJUR-E-1841/14, da Concessionária CEG são pertinentes ou não condizem com o devido comportamento da mesma com relação ao Contrato de Concessão, capazes de penalizá-la com a demora no atendimento, má prestação de serviço e descumprimento da IN nº 19/2011."

A CAENE, atendendo a solicitação da Procuradoria, teceu as seguintes considerações (fls. 21), *in verbis*:

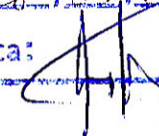
"(...)

▪ *A construção da ramificação interna foi realizada, sendo efetuado o teste de estanqueidade, em 25/08/14, para verificar as condições de segurança do imóvel.*

³ Fls. 13/14.



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

Serviços Público Estadual	
Processo nº	E-12/003/491/2014
Data	08/10/14 Fls.: 32
Rubrica:	 Diego da Silva Vieira Assessor Especial ID nº 4422664-0

- Há manifestação nos autos quanto ao filho do cliente, Sr. Alessandro Telles Santos Dias, o qual também é cliente, (às fls. 05).
- Houve o descumprimento da Instrução Normativa CODIR Nº 019/2011, Capítulo II, Artigo 2º, Item I. (Resposta com mais de 03 dias).
- A Concessionária demorou aproximadamente 34 dias para colocação do cliente em carga, considerando da data da realização da primeira visita pela CEG.
- Quanto à DIJUR-E-1841/14, às fls. 12, não são apresentados fatos ou documentos que possam alterar o Parecer exarado por esta CAENE, às fls. 13, mantendo o mesmo na íntegra."

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

"(...)

A verificação de culpabilidade no evento ocorrido se dá exatamente pela aferição das causa e consequências tendo como balizamento o Instrumento Contratual, e as normas de segurança da prestação do serviço.

No caso em voga, verifica-se, de acordo com a documentação dos autos, que a Concessionária não se comportou devidamente conforme o instrumento concessivo, ao contrariar o §3º, da Cláusula Primeira, não atuando com eficiência, qualidade e cortesia com a consumidora. Também não cumpriu o prazo de atendimento insculpido no Anexo II, Parte 2, item 13-A, do mesmo instrumento concessivo, colocação/retirada/substituição de medidores, além do não cumprimento da IN CODIR nº 019/2011, Capítulo II, Artigo 2º, Item I, devido ao descumprimento de prazo ali registrado.

"(...)

Verifica-se, por conseguinte, que houve responsabilidade da concessionária CEG, e consequentemente, descumprimento do Contrato de Concessão.

⁴ Fls. 22/24



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

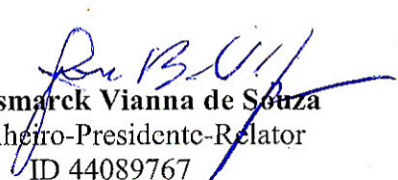
Serviços Público Estadual	
Processo nº	E-12/003/491/2014
Data	02/09/14 Fls.: 40
Rubrica:	Tiago da Silva Menta Assessor Especial ID nº 4422664-0

As manifestações da Delegatária não ilidem sua responsabilidade no evento, conforme histórico do atendimento e demais documentos, que nos mostram as desconformidades verificadas, inclusive com a própria participação da Concessionária nas respostas, fls. 04, não havendo espaço para sua afirmação quanto à verossimilhança dos documentos transcritos no administrativo.

Isto posto, e com base na manifestação da CAENE e documentação dos autos administrativos, 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 na Cláusula Primeira §3º e Anexo II, Parte 2, item 13-A, e IN nº. 019, Capítulo II, artigo 2º, Item I.”

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 186/2014.



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

Serviços Público Estadual

Processo nº E-12/003/491/2014

Data 08/09/14 Fls.: 41

Rubrica:

Diogo da Silva Marra

Assessor Especial
ID nº 4422664-0

Processo nº.: E-12/003/491/2014.
Data de autuação: 08/09/2014.
Concessionária: CEG.
Assunto: OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA, REFERENTE A PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE LIGAÇÃO DE GÁS. OCORRÊNCIA Nº 092014.
Sessão Regulatória: 28/01/2015.

VOTO

O processo tem por objetivo analisar a ocorrência n.º 092014, que versa sobre reclamação do Sr. Sebastião Santos Dias, referente à demora na ligação de gás na residência de seu filho.

A solicitação do serviço foi realizada em 26/06/2014 e somente foi atendida pela CEG no dia 26/08/2014, ou seja, **após 62 (sessenta e dois dias)**.

A Câmara de Energia, com base na documentação acostada aos autos, concluiu pelo descumprimento do Anexo II, Parte 2, Item 13-A, colocação/retirada/substituição de medidores, bem como a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão. Entendimento este que foi acompanhado pela Procuradoria desta AGENERSA, conforme fls. 22/24.

A Concessionária, como argumento de defesa, alegou que o atraso no fornecimento de gás ocorreu pelos reiterados desencontros ocasionados pelo cliente, o que ensejaria a exclusão da responsabilidade no evento em tela.

Compulsando os autos (fls. 04), verifiquei que os períodos em que o cliente ficou ausente ocorreram na primeira vistoria (01/07/2014) e quando estava em viagem (18/08/2014), não sendo demonstrado, no segundo caso, o tempo de ausência do usuário.

Ademais, o histórico da ocorrência demonstrou que o interregno entre a data da solicitação (26/06/2014) e a primeira vistoria (01/07/2014), foi de **5 (cinco) dias**; e que entre este prazo até um novo reagendamento (22/07/2014), o lapso temporal foi de **21 (vinte e um) dias**.

f



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-12/003/491/2014

Data 02/02/14 fls. 42

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

Nessa linha, merece destaque que entre as vistorias para verificar as condições de segurança do imóvel (23/07/2014) e para realização do teste de estanqueidade (25/08/2014), transcorreu o período de **33 (trinta e três) dias**.

Por tais razões, não há como acolher o argumento da Concessionária, eis que restou evidente descumprimento ao Anexo II, Parte 2, Item 13-A, colocação/retirada/substituição de medidores (cujo prazo é de 24 horas), bem como a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão, a partir do momento em que demora no atendimento foi de **33 (trinta e três) dias**.

Sendo assim, levando em consideração os posicionamentos da CAENE e Procuradoria, não há como deixar de considerar a Concessionária CEG responsável pela demora no atendimento ao cliente na ocorrência em apreço, atuando, portanto, em desarmonia com os prazos aos quais deve se submeter, motivo pelo qual sugiro ao Conselho Diretor:

- Aplicar à Concessionária CEG, penalidade de multa de 0,00005% (cinco centésimos de milésimos por cento) sobre o seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à 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 Câmara de Política Econômica e Tarifária e 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

Serviços Público Estadual

Processo nº E-12/003/491/2014

Data 08/09/14 Fls.: 43

Rubrica:

Tiago da Silva Marre
Assessor Especial
ID nº 4422664-0

DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º 2403, DE 28 DE JANEIRO DE 2015.

Concessionária CEG – Ocorrência registrada na ouvidoria da AGENERSA, referente a prestação de serviço de ligação de gás. ocorrência nº 092014.

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-12/003/491/2014, por unanimidade,

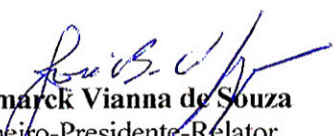
DELIBERA:

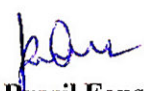
Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG, penalidade de multa de 0,00005% (cinco centésimos de milésimos por cento) sobre o seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, pelo descumprimento dos prazos previstos no Anexo II, Parte 2, item 13-A, bem como da Cláusula 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.

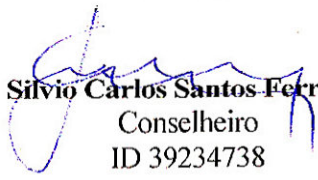
Art. 2º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara de Política Econômica e Tarifária e Câmara de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 014/2010.

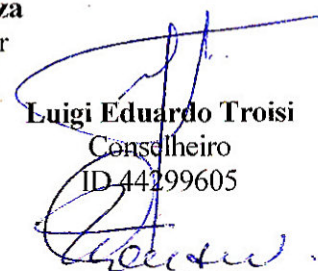
Art. 3º - A presente deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

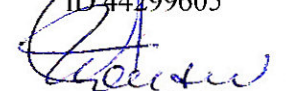
Rio de Janeiro, 28 de janeiro de 2015.


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


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro
ID 44082940


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro
ID 39234738


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro
ID 44299605


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro
ID 43568076