



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-12/003.395/2014
Data: 30/06/2014
Aut: 47
Assinatura: [assinatura]

Processo nº:	E-12/003.395/2014
Data de Autuação:	30/06/2014
Concessionária:	CEG
Assunto:	Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA, referente a prestação de serviço de ligação de gás. Ocorrência 545906.
Sessão Regulatória:	31 de Março de 2015

RELATÓRIO

O presente processo foi instaurado através do REQ. AGENERSA/SECEX N° 303 em razão da CI AGENERSA/OUVID nº. 134¹ de 27/06/2014, e tem por finalidade analisar a ocorrência registrada na Ouvidoria desta Agência, referente a prestação de serviço de ligação de gás.

Na mesma comunicação interna, a Ouvidoria desta Agência solicita "(...) orientações de como proceder com relação a ocorrência nº 545906, registrada nesta Ouvidoria em 22/05/2014, para tratar de reclamação do Sr. Antônio Alexandre dos Reis Freitas sobre a demora da CEG na ligação do gás de sua residência, solicitada em 15/04/2014.(...)".

Assevera também que, em 26/05/2014, a Concessionária enviou à usuária a seguinte resposta: "(...) Em visita realizada no dia 16/05/2014, equipe esteve no local para finalizar a obra e o síndico do bloco em questão não liberou o reparo no Gesso, por se tratar de área comum do condomínio. Esclarecemos que o senhor Antonio Alexandre dos Reis Freitas ficou ciente de todo o ocorrido e que a empreiteira Alfa Gás marcou uma reunião com o síndico para decidirem o melhor a fazer no dia 21/05/2014. (...), no dia 21/05/2014, foi realizada a adequação de ambiente e o senhor Antonio Alexandre dos Reis Freitas agendou a colocação em carga para (...) dia 24/05/2014. Acrescentamos que o fornecimento de gás foi liberado, de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalação Prediais (RIP), no dia 24/05/2014. (...)".

Informa, ainda, que em 04/06/2014 solicitou à Concessionária o histórico de contatos, agendamentos e atendimentos prestados ao cliente, e que em 10/06 recebeu a seguinte resposta:

"Descreveremos os atendimentos, conforme solicitado:

- Foi efetivada a contratação do cliente no dia 11/04;
- No dia 15/04/2014, feito o remanejamento do ponto com adequação de ambiente;

¹ Fls. 04.



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-12003/395/2014
Data: 30/06/2014 48
Relatório: 40.44382774

- Em 15/05/2014, Sr Antonio abre uma reclamação (2-506425122) sobre o não cumprimento de prazo e, é informado sobre o agendamento para o dia 16/05/2014. Neste dia o cliente é atendido e a equipe não consegue finalizar a obra, pois o síndico do bloco em questão não liberou o reparo no Gesso, (...)

- Cliente entra em contato no dia 19/05/2014 e é informado sobre o prazo de resposta do atendimento aberto em 16/05/2014.

(...) o Senhor Antonio ficou ciente de todo o ocorrido e que a empreiteira (...) marcou uma reunião no dia 21/05/2014, com síndico, para decidirem o melhor a fazer. Neste dia foi realizada adequação e foi agendada inspeção para a instalação do medidor para (...) dia 24/05/2014;

- No dia 22/05/2014, cliente abre uma reclamação de não cumprimento de prazo na AGENERSA, e retificamos que foi atendido no dia 23/05/2014, cujo fornecimento foi liberado dentro das normas exigidas pelo RIP."

Conclui a Ouvidoria que: "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."

Às fls. 06/07, através da mesma Comunicação Interna (CI AGENERSA/OUVID N° 134) foi acostado ao processo o histórico do atendimento que consta no sistema de nossa Ouvidoria.

Através do OFÍCIO AGENERSA/SECEX n° 394², de 03/07/2014, foi informado a Concessionária a autuação do presente processo.

Pela Resolução do Conselho-Diretor n.º 444³, conforme reunião interna de 15/07/2014, o processo foi distribuído à minha relatoria.

Autos encaminhados a CAENE onde através do qual a Câmara Técnica encaminha OFÍCIO CAENE N° 137/14⁴, de 04/09/2014, onde foi solicitado que no prazo máximo de 3 dias a "Concessionária encaminhe cópia de todas as ordens de serviço, desde a primeira solicitação do cliente no dia 15/04/2014 até a sua colocação em carga, incluindo as visitas para reparo que não foram autorizadas pelo síndico e a ATA da reunião realizada junto ao mesmo. "

² Fl. 10, recebido pela Concessionária em 08/07/2014.

³ Fls. 11.

⁴ Fls. 20.



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-12/003/395/2014
Data: 30.10.2014
Assinatura: 0030.44382749

Às fls. 25 foi acostada ao processo a correspondência DIJUR-E-1686/14 de 15/09/2014 da Concessionária, em resposta ao OFÍCIO CAENE Nº 137/14, através do qual encaminhava o histórico⁵ de atendimento que consta no sistema da Concessionária.

Em seu parecer, de fls. 32/33, a CAENE após fazer um breve resumo dos fatos a Câmara Técnica conclui que *"foi constatada uma má prestação de serviço por parte da Concessionária, na demora para realização da visita para o término das adequações e liberação do gás do cliente de aproximadamente 30 dias e por não ter encaminhado as informações solicitadas por esta AGENERSA. Descumprindo assim, o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, colocação/retirada/substituição de medidores; vistoria de instalações internas, a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, além da Cláusula 4ª, Parágrafo 1º Item 13, todos do Contrato de Concessão."*

Instada a se manifestar, a Procuradoria da AGENERSA, através do Parecer 592/2014-EVB-Procuradoria⁶, após fazer um breve resumo dos fatos, entende que *"(...) No caso em voga, verifica-se que a Concessionária CEG, não atendeu ao cliente dentro do prazo estipulado no instrumento concessivo, caracterizando a má prestação de serviço, conforme parecer da CAENE (...), e ainda, histórico do atendimento, (...) e demais documentos presentes nos autos."*

"(...), por conseguinte, (...) houve responsabilidade da Concessionária CEG, e consequentemente, descumprimento do contrato de concessão, posto que houve demora no atendimento (...)"

A Concessionária não atentou no que diz respeito à qualidade da prestação de serviço."

Importante assinalar que, toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido na lei, bem como nas normas pertinentes e no respectivo contrato."

"(...)."

Por fim, conclui a Procuradoria que: *"(...) a Delegataria também não obedeceu os princípios estabelecidos na Cláusula Primeira, Parágrafo Terceiro e consequentemente a Cláusula 4ª, Caput além do disposto no Artigo 4º, §1º, Item 13."*

Assinala-se que a documentação disposta pela Concessionária CEG, nos autos, não contestou as desconformidades apresentadas nos autos administrativos."

⁵ Fls. 26/31.

⁶ Fls. 35 e 38. De lavra do Dr. Edson Vaz Borges, com "de acordo" do Dr. Marcus Simonini Ferreira.



(...) com base na manifestação da CAENE e documentação presente nos autos, incluindo-se o histórico do atendimento, esta Procuradoria opina pela aplicação de sanções previstas no Contrato de Concessão, tendo em vista que a Concessionária CEG, descumpriu as normas do referido contrato, traduzidas na Cláusula Primeira § 3º, Anexo II, Parte 2, Item 13-A - Colocação-substituição de medidores, Artigos 4º- Caput e Artigo 4º, parágrafo Primeiro, item 13, Lei Nº. 8987/95, Artigo 6º, § 1º, além do descumprimento ao Artigo 2º, Capítulo II da IN - Instrução Normativa - CODIR nº 019/2011."

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido Ofício AGENERSA/SS nº 130/14⁷ para a Concessionária CEG, querendo, apresentar suas razões finais.

Através da DIJUR-E-2074/14⁸, a Concessionária demonstra discordância com os apontamentos da CAENE anexando trechos ao relato " Iluminamos trechos do parecer da CAENE, que aponta as tratativas da CEG sobre a ocorrência, especialmente no que se refere ao fato de que o síndico em 16/05/2014 impediu a execução do serviço e que optou pelo agendamento para o dia 21/05/2014.

(...), a Concessionária realizou uma busca em seus arquivos e não encontrou a documentação pertinente.

(...), neste escopo de atuação, a CEG requer a AGENERSA que baixe o processo em diligência, a fim de que a Câmara Técnica ou a Ouvidoria da AGENERSA entrem em contato com o Síndico do Condomínio a fim de ratificar as informações prestada pela Concessionária.

É o relatório.


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
CONSELHEIRO - RELATOR

⁷ Fls. 39.

⁸ Fls. 42 à 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

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-12/003.395/2014
Data: 30/06/2014 Fls. 51
Rubrica: 10.44.382.774

Processo nº:	E-12/003.395/2014
Data de Autuação:	30/06/2014
Concessionária:	CLG
Assunto:	Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA, referente à prestação de serviço de ligação de gás. Ocorrência 545906.
Sessão Regulatória:	31 de Março de 2015

VOTO

Trata-se da ocorrência registrada nesta Agência Reguladora sob nº. 545906¹, realizada pelo Sr. Antônio Alexandre dos Reis Freitas, por meio da qual reclama na demora na ligação de gás em sua residência.

Do histórico de atendimento, consta, em resumo, que houve uma má prestação de serviços por parte da Concessionária na realização da visita para o termino das adequações e liberação do gás do cliente.

Seu pedido de instalação de gás foi feito em 15/04/2014, e que somente em 21/05/2014, 36 (trinta e seis) dias depois, a equipe de inspeção compareceu em seu imóvel, e após testes e adequações necessárias, o fornecimento de gás foi liberado em 23/05/2014.

Conclui a Ouvidoria que: *"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 (...)."*

Em 04/09/2014 a Câmara Técnica de Energia desta Agência encaminha através do OFÍCIO AGENERSA/CAENE Nº 137², solicitação para que a Concessionária encaminhe cópia de todas as ordens de serviço desde a primeira solicitação até a colocação em carga, incluindo as visitas para reparo que não foram autorizadas pelo síndico e a ATA da reunião realizada junto ao mesmo.

Em 11 de setembro de 2014 a Concessionária encaminha a DIUR-E-1669/14, solicitando dilação de prazo para apresentação da documentação.

¹ Fls. 06 e 07.

² Fls. 20



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-12/003.395/2014
Data:	30/06/2014
Folha:	52
Rubrica:	0250.4433.2774

Aos 16 de setembro de 2014 a Concessionária encaminha a DIJUR-E-1686/14 data de 15/09/2014, "em anexo, as OS, solicitadas e esclarece que as pendências eram de responsabilidade do condomínio e somente depois de sanadas, é que as vistorias, foram realizadas."

Em seu parecer, de fls. 32, a CAENE após fazer um breve resumo dos fatos informa que: "Foi encaminhado o Ofício CAENE 137/14 (...), solicitando copia de todas as ordens de serviço, desde o dia 15/04/2014 até a colocação em carga do cliente, bem como a ATA de reunião realizada com o síndico.

Em resposta nos é encaminhada DIJUR-E-1686/14 (...), onde não são encaminhadas nenhuma das ordens de serviço, nem mesmo a que a própria CEG afirmou ter sido impedida pelo síndico de realizar o serviço, bem como, não foi encaminhada a ATA de Reunião.

Diante do exposto foi constatada uma má prestação de serviço por parte da Concessionária, na demora para realização da visita para término das adequações e liberação do gás do cliente de aproximadamente 30 dias e por não ter encaminhado as informações solicitadas por esta AGENERSA. Descumprindo assim, o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, colocação/retrada/substituição de medidores; vistoria de instalações internas, a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, além da Cláusula 4ª, Parágrafo 1º Item 13, todos do Contrato de Concessão."

Remetidos os autos à Procuradoria, o jurídico, após fazer um breve resumo dos fatos, entende que "(...) No caso em voga, verifica-se que a Concessionária CEG, não atendeu ao cliente dentro do prazo estipulado no instrumento concessivo, caracterizando a má prestação de serviço, conforme parecer da CAENE (...), e ainda, histórico do atendimento, (...) e demais documentos presentes nos autos.

(...), por conseguinte, (...) houve responsabilidade da Concessionária CEG, e consequentemente, descumprimento do contrato de concessão, posto que houve demora no atendimento (...)

A Concessionária não atentou no que diz respeito à qualidade da prestação de serviço.

Importante assinalar que, toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido na lei, bem como nas normas pertinentes e no respectivo contrato.

(...)." b-1



Por fim, conclui a Procuradoria que: "(...) a Delegataria também não obedeceu os princípios estabelecidos na Cláusula Primeira, Parágrafo Terceiro e consequentemente a Cláusula 4ª, Caput além do disposto no Artigo 4º, §1º, Item 13.

Assinala-se que a documentação disposta pela Concessionária CEG, nos autos, não contestou as desconformidades apresentadas nos autos administrativos.

(...) com base na manifestação da CAENE e documentação presente nos autos, incluindo-se o histórico do atendimento, esta Procuradoria opina pela aplicação de sanções previstas no Contrato de Concessão, tendo em vista que a Concessionária CEG, descumpriu as normas do referido contrato, traduzidas na Cláusula Primeira § 3º, Anexo II, Parte 2, item 13-A - Colocação-substituição de medidores, Artigos 4º- Caput e Artigo 4º, parágrafo Primeiro, item 13, Lei Nº. 8987/95, Artigo 6º, § 1º, além do descumprimento ao Artigo 2º, Capítulo II da IN - Instrução Normativa - CODIR nº 019/2011."

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido Ofício AGENERSA/CODIR/SS nº130/14³ para a Concessionária CEG, querendo, apresentar suas razões finais.

Em resposta, através da DIJUR-E-2074/14⁴, a Concessionária CEG, inicia sua ponderação referindo-se ao relatado na ocorrência nº 545906, registrada na Ouvidoria da AGENERSA, sobre suposta demora na ligação de seu gás, por parte da Concessionária. Após fazer um breve resumo dos fatos, ratifica os argumentos expostos e demonstra discordância com o apontamento da CAENE relativamente à diligência do atendimento ao cliente.

Da análise dos autos, resta evidente a falha na prestação do serviço na presente ocorrência, uma vez que a Concessionária CEG deixou de observar os dispositivos legais e contratuais a que está submetida em virtude da natureza do serviço concedido, em especial, o Princípio da Prestação do Serviço Público Adequado, razão pela qual sua conduta é passível de penalidade com base no que dispõe a Cláusula Décima do Contrato de Concessão.

Presente as razões expostas, e levando em consideração os posicionamentos da CAENE e da Procuradoria, não há como deixar de considerar a Concessionária CEG responsável pelos fatos que ensejaram a ocorrência nº. 545906, motivo pelo qual sugiro ao Conselho Diretor:

³ Fls. 39.

⁴ Fls. 42 e 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

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
PROT. nº 12.003.395/2014
Un. 30116 100416 54
Rubrica 02 40 44 382779

I - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001 % (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Primeira, §3º, Cláusula Dez, ambas do Contrato de Concessão, no Anexo II, parte 2, item 13A, do Contrato de Concessão e no Art. 19, inciso IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados no presente processo;

II - Determinar à SECEX, em conjunto com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa CODIR nº 001/2007.

É o Voto.


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
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: E-12/003.395/2014
Data: 30/03/2015
Folha: 55
Rubrica: 2044382719

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2491

, DE 31 DE MARÇO DE 2015.

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA REGISTRADA
NA OUVIDORIA DA AGENERSA, REFERENTE A
PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE LIGAÇÃO DE GÁS.
OCORRÊNCIA 546376.

545906

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-12/003.395/2014, por unanimidade:

DELIBERA:

Art. 1º. Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001 % (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Primeira, §3º, Cláusula Dez, ambas do Contrato de Concessão, no Anexo II, parte 2, item 13A, do Contrato de Concessão e no Art. 19, inciso IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados no presente processo;

Art. 2º. Determinar à SECFEX, em conjunto com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa CODIR nº 001/2007.

Art. 3º - Esta Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 31 de Março de 2015.

José Bismarck V. de Souza
Conselheiro-Presidente
ID 44089767

Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro-Relator
ID 39234738

Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro
ID 44199605

Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro
ID 44082940

Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro
ID 43568076

Serviço Público Estadual
EMENDA CANCELADA
Processo nº E-12/003.395/14
Data: 30/03/2015
Folha: 55
Rubrica: 2044382719
Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro AGENERSA
Mat. 3418
ID Funcional 39234738