



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-12/003.442/2014

Data 13/08/14 Fls.: 37

Rubrica: 4366656-6

Processo nº.: E-12/003.442/2014
Autuação: 13/08/2014
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência nº 546495
Sessão Regulatória: 31 de Março de 2015

RELATÓRIO

O presente Processo Regulatório foi iniciado através da CI AGENERSA/OUVID N°. 158, de 13/08/14, que trata da ocorrência de nº.546495 e tem por finalidade avaliar a reclamação da cliente da Concessionária CEG.

Na mesma comunicação interna, a Ouvidoria desta Agência solicita "(...) orientações de como proceder com relação à ocorrência nº 546495, registrada nesta Ouvidoria e enviada à CEG em 07/07/14 para tratar de reclamação da Sra. Cristiane Botelho Alves sobre demora na religação do gás de sua residência, solicitada, segundo ela, há seis meses". Assevera que "(...) No dia 17/07/2014, a Concessionária respondeu: "Cabe esclarecer que, anteriormente, o imóvel em questão utilizava gás canalizado. No entanto, o empreendimento passou por obras e, em decorrência disto, a cabine de medidores existente não foi reutilizada. Feitos tais esclarecimentos, informamos que a construtora entrou com o projeto em Novas Construções em 24/05/2013. Após análise, a Companhia identificou irregularidades e devolveu o projeto em 06/06/2013 para que fossem feitas as correções apontadas:

- 14/6/2013- O projeto foi devolvido com as correções propostas;
- 19/6/2013- A Companhia liberou o projeto aprovado;
- 19/6/2013- A partir desta data a construtora ficou responsável por realizar a obra de acordo com o projeto aprovado e ao termino solicitar a Companhia vistoria no local;
- 28/8/2013- A construtora solicitou a vistoria pela primeira vez;
- 29/8/2013- Realizada a vistoria e encontrada exigências (obra em desacordo com o projeto);
- 2/1/2014- A construtora solicitou a vistoria pela segunda vez;
- 3/1/2014- Realizada a vistoria e encontrada exigências (obra ainda em desacordo com o projeto);
- 13/2/2014- A construtora solicitou a vistoria pela terceira vez;
- 14/2/2014- Realizada a vistoria que novamente culminou em exigências (obra ainda em desacordo com o projeto);
- 18/2/2014- A construtora solicitou a vistoria pela quarta vez;
- 19/2/2014- Realizada a vistoria e exigências identificadas (obra ainda em desacordo com o projeto);
- 20/2/2014- A construtora solicitou a vistoria pela quinta vez;
- 21/2/2014- Após a vistoria, o empreendimento foi aprovado.



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-12/003.442/2014
Data	13 / 08 / 14
Fls.	38
Matrícula:	4366656-6

(...) Esclarecemos que a Senhora Cristhiane Botelho Alves entrou em contato com a Companhia em 19/5/2014 para solicitar o fornecimento de gás. Seguem abaixo ações realizadas após a solicitação da cliente;

- 1/6/2014- Foi dada entrada na TPO para construção de um novo ramal;
- 17/7/2014- Início da construção do ramal;
- 18/7/2014- Previsão de conclusão da obra.

Informamos que a Companhia entrará em contato com a cliente entre os dias 18 e 19/7/2014 para agendar a vistoria para colocação do medidor. Cabe ressaltar que o equipamento de medição será instalado caso o imóvel esteja dentro das normas de segurança".

Acrescenta a Ouvidoria que "(...) Em 23/07/14, enviei à Concessionária uma SNS, solicitando a data em que a Prefeitura liberou a obra, e que me enviassem a documentação comprobatória correspondente, e em 12/08/14 recebi a seguinte resposta: "Informamos que, por se tratar de dentro de condomínio, não houve a necessidade de licença de obra. Em complemento às informações abaixo, informamos o fornecimento de gás foi liberado, de acordo com as normas exigidas pelo **Regulamento de Instalações Prediais (RIP)**, no dia 21/7/2014, através do código de cliente 8038677. (...) 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 religação de gás, além do descumprimento ao item I, art.2º, cap. II da IN 19/2011".

Pela Resolução do Conselho-Diretor Nº. 452, de 26/08/14, conforme sorteio em Reunião Interna, o processo foi distribuído para a minha relatoria e encaminhado ao meu gabinete.

Em 02/09/14, o processo foi enviado à CAENE, por intermédio de minha assessoria, solicitando seu pronunciamento.

Em atenção ao ofício CAENE nº. 133/14, a Concessionária através da DIJUR-E-1638/14 encaminha o registro da ocorrência no sistema da Ouvidoria daquela empresa, na qual constam as considerações apontadas pela Ouvidoria da AGENERSA.



No registro juntado pela Concessionária, consta o seguinte esclarecimento prestado à Ouvidoria da AGENERSA "(...) Informamos que no dia 21/07/2014, foi realizada vistoria e o fornecimento de gás foi liberado de acordo com as normas técnicas e de segurança estabelecidas pelo RIP (...)", e que "(...) por se tratar de uma Nova Construção, a responsabilidade de construir a instalação interna é de responsabilidade da construtora enquanto que a CEG é responsável pela construção do ramal externo. (...) Acrescentamos que o setor entrou em contato com a cliente e a orientou sobre os procedimentos e responsabilidade das partes envolvidas (...). (...) Salientamos que no dia 18/7/2014 foi realizado o cadastro e no dia 21/7/2014 a cliente foi atendida".

Em seu parecer técnico, a Câmara Técnica de Energia desta Agência informa que "(...) Cliente reclama no dia 07/07/2014, que solicitou religação de gás há 6 meses e até o momento da reclamação nada havia sido feito. (...) A Concessionária informa que o imóvel já utilizava gás natural, no entanto devido a obras a cabine de medidores existente não foi reutilizada e a cliente entrou com o projeto em novas construções em 24/05/2013, após análise a companhia devolveu o projeto em 06/06/2013 para que fossem realizadas as correções apontadas, em 14/06/2013 o projeto foi novamente entregue para a Concessionária com as correções feitas e em 19/06/2013 o projeto foi aprovado".

Assevera a CAENE que "(...) A CEG informa ainda que no decorrer da obra a construtora solicitou a visita da CEG em 5 datas distintas, nas 4 primeiras foram identificadas exigências por a obra estar em desconformidade com o projeto, na 5ª realizada no dia 21/02/2014 onde foram aprovadas as instalações. E em 19/05/2014 cliente entrou em contato com a CEG para solicitar gás, em 01/06/2014 foi dada entrada no TPO para construção de um novo ramal, em 17/07/14 início da construção do ramal, 18/07/2014 previsão de construção do ramal. Cliente foi colocado em carga em 21/07/2014".

Por fim, conclui a CAENE que "(...) Diante do exposto foi constatada uma má prestação de serviço por parte da Concessionária no que tange a demora para a construção do ramal da cliente de aproximadamente 60 dias, bem como, a demora na aprovação do projeto da cliente as duas vezes em que foram entregues a CEG para aprovação. Descumprindo assim, o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, construção de ramais em redes de distribuição já existentes; aprovação de projeto de instalações internas; bem como, a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, todos do Contrato de Concessão".



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-12/003.442/2014
Data 13 / 08 / 14 Fls.: 40
rubrica: 2 436665E E

Em atenção ao ofício AGENERSA/CODIR/MF nº.103/2014, a Concessionária através da DIJUR-E-1892/14 esclarece que "(...) A CEG reputa-se às informações já prestadas, acostadas aos autos em fls. 13 à 16, pois resta evidente que, à luz dos fatos, não procede o entendimento da respeitável Câmara Técnica de Energia — CAENE, como em fls. 17-18, que destaca uma suposta demora de responsabilidade da CEG na aprovação do projeto apresentado pela cliente. (...) Ora, é possível observar que a demora na aprovação foi motivada pelas inconsistências presentes no projeto, de modo que a CEG não poderia se furtar de prorrogar a liberação do fornecimento até que entendesse estarem atendidas as exigências que permitissem a utilização do fornecimento de gás, o que aconteceu em 21/07/2014, quando o imóvel foi colocado em carga".

Por fim, conclui que "(...) Portanto, pelo fato da CEG não ter liberado o fornecimento de gás até estar certa de que as instalações encontravam-se seguras, pede-se o afastamento de qualquer alegação de irregularidade no proceder da Concessionária e, assim, faz-se devido pugnar pelo arquivamento do processo E-12/003.442/2014, sem a aplicação de qualquer penalidade em desfavor da CEG".

A Câmara Técnica de Energia desta Agência informando que a Concessionária não apresentou fatos relevantes para que esta CAENE retificasse seu parecer. Visto isso mantendo seu parecer na íntegra.

Em 16/01/15, o processo foi enviado à Procuradoria desta Agência, por intermédio de minha assessoria, solicitando seu pronunciamento.

Despacho da Procuradoria, em 26/01/15, asseverando que "(...) A verificação de culpabilidade no evento ocorrido se dá exatamente pela aferição das causas 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".



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-12/003.442/2014

Data 13 / 08 / 14 Fls.: 41

Subscrição: 4366656-6

Acrescenta a Procuradoria que "(...) houve responsabilidade da Concessionária CEG, e consequentemente, descumprimento do Contrato de Concessão" e "(...) 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.05/06, não havendo espaço para sua afirmação quanto à verossimilhança das informações". Por fim, opina "(...) pela aplicação de sanções previstas o 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".

Às fls. 28/30, foi acostada ao presente processo a correspondência da Concessionária CEG, em resposta ao ofício AGENERSA/MF nº. 13/2015, ratificando todas as considerações empossadas no presente processo.

É o relatório.

Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator
ID 4356807-6



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-12/003.442/2014

Data 13/08/14 Fls.: 42

Rubrica: L 4366656-6

Processo nº.: E-12/003.442/2014
Autuação: 13/08/2014
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência nº 546495
Sessão Regulatória: 31 de Março de 2015

VOTO

Trata-se de Processo Regulatório iniciado em razão da ocorrência de nº. 546495 e tem por finalidade avaliar a reclamação da cliente da Concessionária CEG quanto à demora na ligação de gás em sua residência.

Conforme a dinâmica dos fatos, a cliente reclama da Concessionária em 07/07/14, tendo em vista sua solicitação de religação de gás há aproximadamente 6 (seis) meses e até aquele momento nada havia sido feito.

Segundo a Concessionária, em sua defesa, o imóvel em questão utilizava gás canalizado, porém devido às obras realizadas, a cabine de medidores existente não foi reutilizada.

Em sequencia, informa que a cliente entrou com o projeto de Novas Construções em 24/05/2013. Após análise, a Companhia identificou irregularidades e o devolveu em 06/06/2013 para que fossem feitas as correções apontadas. Em 14/06/13, o projeto foi novamente entregue à Concessionária com as correções realizadas e, em 19/06/13, o mesmo foi aprovado.

Registra a CEG que, no decorrer da obra, a construtora solicitou a visita da Concessionária e em 5 (cinco) datas distintas, sendo que nas 4 (quatro) primeiras foram identificadas exigências por se encontrar a obra em desconformidade com o projeto, ou seja, na quinta visita realizada, em 21/02/14, foram aprovadas as instalações.

Prossegue a Concessionária argumentando que a cliente, em 19/05/14, entrou em contato com a Companhia para solicitar gás e em razão de seu pedido, em 01/06/14, foi dada entrada no TPO para construção do ramal, tendo seu início em 17/07/14.



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 Público Estadual

Processo nº E-12/003.442/2014

Data 13 / 08 / 14 Fls.: 43

Rubrica: L 4366656-6

Em atenção ao pedido da Ouvidoria desta Agência, no qual solicita a data em que a Prefeitura liberou a obra, a Concessionária informou que, por se tratar de obra dentro de condomínio, não houve a necessidade de licença de obra.

Por fim, informa que o fornecimento de gás foi liberado, de acordo com o RIP, no dia 21/07/14.

A CAENE, em seu parecer, entende pela má prestação de serviço por parte da Concessionária, no que tange à demora no atendimento da religação do gás da cliente, de aproximadamente 60 (sessenta) dias, além da demora na aprovação do projeto de instalações internas, cujo prazo é de 72 (setenta e duas) horas, da cliente nas duas vezes em que foram entregues à CEG.

A Procuradoria, em mesma sintonia com a Câmara Técnica de Energia, entendeu pela aplicação de sanção prevista contratualmente.

Em sua resposta, a Concessionária informa que a demora na aprovação foi motivada pelas inconsistências presentes no projeto, de modo que a CEG não poderia se furtar de prorrogar a liberação do fornecimento até que entendesse estarem atendidas as exigências.

Da análise dos autos, resta configurada a falha, revelando manifesto vício na prestação do serviço adequado, em razão de a Concessionária não ter atendido a cliente no prazo previsto de 30 dias para construção de ramal, bem como não foi observado o prazo de 72 horas para aprovação de projetos de instalações internas. Por isso, concordo com o posicionamento dos órgãos técnicos desta Agência, podendo depreender a falha no cumprimento de prazo quanto à realização do serviço.

Desta forma, considerando a solicitação do cliente, em 19/05/14 e, o prazo de 30 (trinta) dias para construção de ramal, a Concessionária ficou em mora a partir de 19/06/14.



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 Público Estadual

Processo nº E-12/003.442/2014

Data 13/08/14 Fls.: 44

Rubrica: 4366656-6

Assim sendo e, pelos motivos acima elencados, entendo que a penalidade de multa reúna fundamentos para sua aplicação, por isso, proponho ao Conselho-Diretor:

I - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,00005 % (cinco centésimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, considerada aqui o mês de junho de 2014, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 16, I e IV¹ e art. 17², inciso VI³, da Instrução Normativa nº. 001/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento da cliente.

II - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Política Econômica e Tarifária e a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

É o voto.

Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator
ID 4356807-6

¹ - "Art. 16. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas a penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO I sempre que, sem justo motivo:

IV. deixarem de dispor os meios indispensáveis, gratuitos e eficazes, para as comunicações das falhas ou irregularidades na prestação de serviços, ou de eventuais atos ilícitos praticados por seus empregados, agentes ou prepostos".

² - Art. 17. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas a penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO II sempre que, sem justo motivo: (...)

³ - VI. deixarem de atingir qualquer uma das Metas de Qualidade e Segurança referidas no ANEXO II dos Contratos de Concessão, nos prazos e condições lá fixados ou em novos prazos fixados pela ASEP-RJ, aplicando-se, nesses casos, uma penalidade de multa para cada item desatendido.



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-12/003.442/2014

Data 13 / 08 / 14 Fls.: 45

Rubrica: 4366656-E

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2494, DE 31 DE MARÇO DE 2015.

CONCESSIONÁRIA CEG – OCORRÊNCIA Nº 546495.

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-12/003.442/2014, por unanimidade,

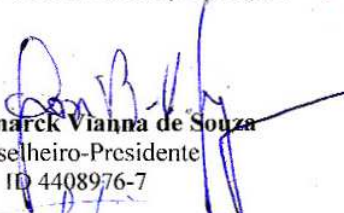
DELIBERA:

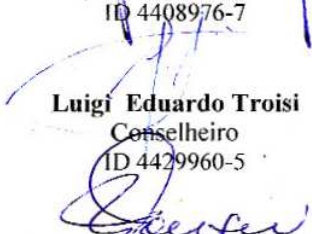
Art.1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,00005 % (cinco centésimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, considerada aqui o mês de junho de 2014, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 16, I e IV e art. 17, inciso VI, da Instrução Normativa nº. 001/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento da cliente.

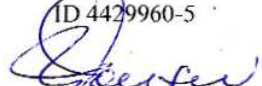
Art.2º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Política Econômica e Tarifária e a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

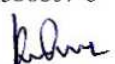
Art.3º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

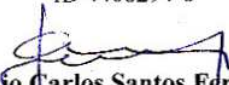
Rio de Janeiro, 31 de março de 2015.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente
ID 4408976-7


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro
ID 4429960-5


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator
ID 4356807-6


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro
ID 4408294-0


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro
ID 3923473-8