



Processo nº : E-12/003.482/2014
Data de autuação: 04/09/2014
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência 546650
Sessão Regulatória: 31 de março de 2015

RELATÓRIO

Trata-se de Processo Regulatório instaurado para apurar a Ocorrência 546650, registrada na Ouvidoria da AGENERSA em 22/07/2014, na qual o cliente Humberto Meireles Cardoso reclama sobre a demora na ligação de gás de seu estabelecimento comercial, solicitado em julho/2013 e colocado em carga em 05/08/2014.

De acordo com o Histórico de Atendimento¹ apresentado pela Concessionária em 20/08/14, em resposta à Ouvidoria da AGENERSA, o primeiro contato com o cliente foi em 06/09/13, solicitando ligação de gás. Após alguns reagendamentos, em 18/11/13 o cliente foi vistoriado pela agente comercial Regina Trevisol, da empresa RJ Gás. Na data foi verificado que o mesmo não tinha inscrição estadual. Também foram constatadas as seguintes exigências: cabine de medidor sem porta, sem ventilação inferior na cozinha, tubulação sem pintura.

Em 25/11/13 foi preenchida a proposta de fornecimento; em 05/12/2013 foi emitido o TPO para execução do ramal; em 09/12/2013 foi realizado o cadastro no sistema e aguardando o cumprimento das exigências; em 15/01/2013 (sic) foi dada entrada de licenciamento na prefeitura.

-28/02/2014 - cliente informa que já sanou exigências, o mesmo ligou para CEG e está no aguardo do ramal externo, ainda não foi liberada a licença.

-27/07/2014 - Liberação de licenciamento.

-29/07/2014 - Início da execução do ramal.

-31/07/2014 - Finalizado a obra de execução do ramal.

-01/08/2014 - Aguardando a data para agendamento da liberação do fornecimento, com última vistoria com teste de ramal

-04/08/2014- teste e vistoria.

-05/08/2014- cliente em alta.

¹ Fls. 03/06



Consta às fls. 09 Resolução do Conselho Diretor nº 459/14, a qual registra a distribuição do presente processo à relatoria deste Gabinete.

Instada a se manifestar pela CAENE, a Concessionária² envia novamente o Histórico de Atendimento e algumas informações adicionais, dentre as quais destaco:

"(...)

2) No dia 6/3/2014, (...) Cliente esteve na agencia para buscar informações referentes à solicitação de gás.

3) No dia 14/5/2014, cliente abre uma reclamação: (...) informa que estiveram no local e pediram para a mesma converter a fritadeira, foi feito. Depois pediram para construir ramal; foi feito. (...) diz que quando entra em contato com o agente comercial não é estipulado um prazo. Cliente deseja uma posição. (...) 16/05/2014 09:07:18 Obra encontra-se em processo de licenciamento junto a prefeitura, o cliente deve aguardar a autorização para inicio da obra. Sem previsão. Cobrado do setor de obras e pedido agilidade neste processo.

4.) No dia 22/7/2014, é aberta uma ocorrência pela AGENERSA: (...) Cidadão está tentando obter a instalação do gás desde julho/2013. Informa que só falta a parte externa, que é a instalação do ramal.

"(...)"

A CAENE³, após análise dos autos, entende que "diante do exposto foi contatada uma má prestação de serviço por parte da Concessionária, pois condicionou a Construção do ramal à adequação das exigências das instalações internas pelo cliente. A Concessionária demorou aproximadamente 260 dias para construção do ramal e colocação do cliente em carga, considerando da data da realização do primeiro atendimento, em 18/11/13. Descumprindo o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, construção de ramal em rede de distribuição já existente, colocação/retirada/substituição de medidores, bem como a Cláusula 1ª. Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão, além do descumprimento da Instrução Normativa CODIR nº 019/2011, Capítulo II, Artigo 2º, Item I".

Em sua defesa, a Concessionária⁴ alega que "cumpre-nos discordar do atual entendimento, primeiramente porque a Concessionária entrou com o pedido de licenciamento para construção do ramal junto à Prefeitura em 07/01/2014 (documento em anexo). Além disso, apontou a CEG ao cliente a

² Fls. 13/15

³ Fls. 22/23

⁴ Fls. 32/36



necessidade de cumprimento das exigências detectadas em 28/02/2014;” acrescenta que “insta frisar que o licenciamento somente foi concedido em 21/07/2014. Logo, verifica-se que entre 07/01/2014 (data de entrada do pedido de licença) e a data de efetiva concessão da mesma, passaram-se cerca de 6 (seis) meses - ≈ aproximadamente 180 (cento e oitenta) dias;” salienta que “no que diz respeito ao suposto indevido condicionamento da CEG para construção do ramal somente quando as instalações internas do cliente estivessem adequadas, vale frisar que não há qualquer inadequação em tal procedimento”.

Em nova análise, a CAENE ressalta que o Contrato de Concessão não prevê que a construção de ramal esteja condicionada à adequação das instalações internas; frisa a existência de discrepâncias entre as informações e datas apresentadas em ocasiões anteriores pela própria Concessionária e as apresentadas nessa última correspondência; conclui que “a Concessionária demorou aproximadamente 158 dias para construção do ramal e colocação do cliente em carga, considerando da data em que o cliente informa que já sanou as exigências em 28/02/14”.

A Procuradoria da AGENERSA aponta que “no presente caso, a Delegatária condicionou a construção do ramal à adequação das exigências das instalações internas pelo cliente e ainda demorou aproximadamente 260 (duzentos e sessenta) dias para a construção do ramal e colocação do cliente em carga, considerando a data da realização do primeiro atendimento 18/11/2013, verificando-se, de acordo com a documentação presente nos autos, que a mesma não se comportou devidamente com o instrumento concessivo”;

Em Razões Finais, a CEG retoma os argumentos anteriormente defendidos.

É o relatório


Luigi Troisi
Conselheiro Relator



Processo nº: E-12/003.482/2014
Data de autuação: 04/09/2014
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência 546650
Sessão Regulatória: 31 de março de 2015

VOTO

O presente Regulatório visa a apurar a Ocorrência 546650, registrada na Ouvidoria da AGENERSA em 22/07/2014. O cliente Humberto Meireles Cardoso reclama sobre a demora na ligação de gás de seu estabelecimento comercial, segundo ele solicitado em julho/2013 e colocado em carga em 05/08/2014.

Compulsando os autos, depreende-se que o primeiro contato por parte do cliente foi realizado em 06/09/13, solicitando ligação de gás. Após alguns reagendamentos, em 18/11/13 o cliente foi vistoriado. Na ocasião foram constatadas algumas exigências.

Em 07/01/2014 foi dada entrada de licenciamento na prefeitura, sendo que o prazo estipulado para a realização da obra foi de 21 a 27/07/14, conforme documentos acostados às fls. 34 e 35. Cliente foi colocado em carga em 05/08/2014.

A CAENE¹, após detida análise dos autos, entende que *“diante do exposto foi constatada uma má prestação de serviço por parte da Concessionária, pois condicionou a Construção do ramal à adequação das exigências das instalações internas pelo cliente. A Concessionária demorou aproximadamente 260 dias para construção do ramal e colocação do cliente em carga, considerando da data da realização do primeiro atendimento, em 18/11/13”*.

Em sua defesa, a Concessionária² apresenta novas informações, desta feita juntando aos autos cópia da solicitação e concessão de licença pelo Poder Público, cujas datas, frise-se, divergem das anteriormente apresentadas pela própria Concessionária. Prossegue a CEG afirmando que *“no que diz respeito ao suposto indevido condicionamento da CEG para construção do ramal somente quando as*

¹ Fls. 22/23

² Fls. 32/36



instalações internas do cliente estivessem adequadas, vale frisar que não há qualquer inadequação em tal procedimento”.

Em novo Parecer³, a CAENE ressalta que o Contrato de Concessão não prevê que a construção de ramal seja condicionada à adequação das instalações internas; evidencia a existência de discrepâncias entre as informações e datas apresentadas pela Concessionária ao longo do processo; e conclui reafirmando seu parecer anterior.

A Procuradoria⁴ da AGENERSA corrobora com o Parecer da CAENE e conclui opinando pela aplicação das sanções previstas no Contrato de Concessão.

Em Razões Finais, a CEG retoma os argumentos anteriormente defendidos.

No que tange ao condicionamento da execução do ramal externo à conclusão das instalações internas, reporto-me ao entendimento já firmado por este CODIR no âmbito dos Processos Regulatórios E-12/003.262/2014 e E-12/003.732/2014, dentre outros.

Importante ressaltar que, de fato, a Concessionária CEG apresentou várias contradições em relação às datas dos eventos narrados nos autos. Por outro lado, nem todos os atrasos constatados neste presente caso se deram por conta da Concessionária. Outrossim, independentemente desses fatores mencionados, fica patente o descumprimento contratual por parte da CEG, senão vejamos.

Irei considerar a data 18/11/13 como termo *a quo*, uma vez que entre o primeiro contato e essa data houve atrasos e reagendamentos causados por ambas as partes, sendo impossível, pelo que consta dos autos, definir as responsabilidades. Conforme documento apresentado pela CEG, o pedido de licença junto ao órgão público se deu em 07/01/14. Consta-se facilmente que entre as duas datas transcorreram 40 dias em que a Delegatária ficou-se inerte.

Cumpra ainda esclarecer que o Poder Público somente concedeu a licença em 21/07/14, não devendo esse período ser computado. Entre essa data e a data da alta, 05/08/14, passaram 16 dias.

³ Fl. 37

⁴ Fls. 39/41



Forçoso concluir que entre a data inicial e a data da efetiva colocação do cliente em carga somaram-se 56 dias. De acordo com o Anexo II, Parte 2, Item 13-A do Contrato de Concessão, o prazo de que dispõe a Concessionária para execução de ramais é de 30 dias. Constata-se portanto mora de 26 dias por parte da CEG no cumprimento de sua obrigação contratual.

Verifica-se ainda a demora em responder a Ouvidoria da AGENERSA, em desconformidade ao prazo previsto na Instrução Normativa CODIR nº 19, art. 2º, Item I.

Isso posto, proponho ao Conselho Diretor:

- 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, aqui considerada a data de 18/12/2013, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão c/c artigo 18, I da Instrução Normativa CODIR nº. 001/2007, devido aos fatos apurados no presente processo;
- Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE e a CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007;
- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base no disposto na Instrução Normativa CODIR nº 19, art. 2º, Item I;
- Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007;

É o voto


Luigi Troisi
Conselheiro Relator



Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003.482/2014

Data 04/09/2014 fls.: 55

Publicação nº 12.443.14787

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

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2496, DE 31 DE MARÇO DE 2015

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA 546650.

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-12/003.482/2014, 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, aqui considerada a data de 18/12/2013, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão c/c artigo 18, I da Instrução Normativa CODIR nº. 001/2007, devido aos fatos apurados no presente processo;

Art. 2º - . Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE e a CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007;

Art. 3º - . Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base no disposto na Instrução Normativa CODIR nº 19, art. 2º, Item I;

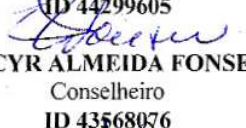
Art. 4º - . Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007.

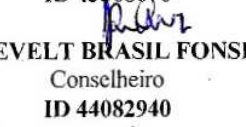
Art. 5º - . Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

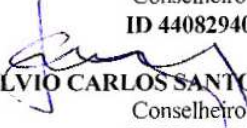
Rio de Janeiro, 31 de março de 2015.


JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA
Conselheiro-Presidente
ID 44089767


LUIGI EDUARDO TROISI
Conselheiro-Relator
ID 44299605


MOACYR ALMEIDA FONSECA
Conselheiro
ID 43568076


ROOSEVELT BRASIL FONSECA
Conselheiro
ID 44082940


SÍLVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
Conselheiro
ID 39234738