



Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003.311/2014

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

Data 29/04/2014

Fls.: 65

4359397-6

Processo nº: E-12/003.311/2014
Data de autuação: 29/04/2014
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência nº. 545379.
Sessão Regulatória: 28/04/2015.

RELATÓRIO

Trata-se de processo regulatório instaurado tendo em vista a CI AGENERSA/OUVID nº. 101/2014¹, que solicita à SECEX informações sobre como proceder com relação à Ocorrência nº. 545379, registrada nesta Autarquia em 09/04/2014, na qual o usuário Elion Souza Olmo, residente à Rua Paulo Alves, nº. 110, apto 1203, Bloco C, Ingá, relata demora na ligação de gás em sua residência.

Consta às fls. 09, cópia da Resolução do Conselho-Diretor nº. 433/2014, na qual se verifica a distribuição do presente feito à minha Relatoria.

Por meio do ofício de fls. 11, a CAENE solicita à CEG manifestação acerca dos fatos narrados na Ocorrência objeto dos autos, tendo aquela Companhia, em 04/06/2014, encaminhado à esta Autarquia "apuração registrada no sistema da concessionária", na qual a CEG informa que após visita ao imóvel, verificou que "(...) em 2012 a tubulação do apartamento 1103 foi construída no espaço do 1203. Devido ao mal tempo, somente conseguimos realizar o remanejamento segunda-feira. Já entramos em contato com o Sr. Elion e iremos construir a tubulação (...)"; e que o cliente foi colocado em carga em 16/05/2014.

Analisando tais documentos, a CAENE constata uma "(...) má prestação de serviço por parte da Concessionária, na demora para atendimento ao cliente, descumprindo assim a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, bem como, o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, colocação, retirada e substituição de medidores".

Mediante o ofício de fls. 22, a assessoria de meu Gabinete encaminha à CEG cópia de inteiro teor do feito e assina o prazo de 05 (cinco) dias para a apresentação de manifestação.

¹ Fls. 03.



Em atendimento, a CEG protocoliza nesta Autarquia a carta DIJUR-E-1287/14, através da qual defende que "(...) existia irregularidade em instalação interna, oriunda de um apartamento abaixo do da cliente, cuja tubulação estaria bloqueando a passagem da tubulação da cliente"; relata que "Na ocasião em que a referida constatação foi realizada, a Concessionária informou ao cliente que as instalações internas, de sua responsabilidade de acordo com o RIP, deveriam ser regularizadas junto a empresa particular"; informa que "(...) realizou o remanejamento da tubulação, mesmo não [sendo] (...) serviço de sua competência"; refuta o parecer da CAENE, justificando que "(...) a Câmara Técnica não se atentou para as peculiaridades do caso: o que deu azo ao atraso foram irregularidades nas instalações internas do cliente, trecho este que não é de responsabilidade da CEG e, em que pese isso, a Concessionária, por liberalidade, visando o atendimento satisfatório do cliente, realizou o remanejamento de sua tubulação"; razões pelas quais solicita o arquivamento do feito.

Após analisar tais considerações, a CAENE mantém o parecer anteriormente apresentado, por entender que a correspondência protocolizada pela Concessionária não acrescentou novos fatos ou informações.

Tendo em vista a pertinência das colocações apresentadas pela Procuradoria da AGENERSA, solicitei à CEG que apresentasse nova manifestação, acrescida de cópia das ordens de serviço, histórico de atendimento e demais documentos que demonstrassem que a tubulação do apartamento 1203 encontrava-se obstruída pela tubulação do apartamento 1103.

Em resposta, a CEG esclarece que "(...) a Medd Gás, empresa responsável que atendeu o cliente, informou que a tubulação não estava obstruída, mas sim construída erradamente, pois o apartamento 1103 estava utilizando a tubulação do apartamento 1203. Contudo, informamos que a empresa esteve no local de forma célere e consertou a tubulação (...) e o cliente encontra-se em carga desde o dia 16/05/2014"; e encaminha cópia das ordens de serviço referentes ao cliente em tela.

Novamente instada a se manifestar, a CAENE aponta que "O cliente foi inserido no Sistema da Concessionária em 17/12/2013, conforme tela anexa à DIJUR-E-1053/14, de 04/06/14, às fls. 16. A colocação em carga do cliente foi realizada em 16/05/14. A Concessionária, mesmo considerando a adequação das instalações internas pelo cliente, demorou aproximadamente 37 dias para colocação do cliente em carga, considerando a data da reclamação do cliente, 09/04/14"; e mantém suas manifestações anteriores.



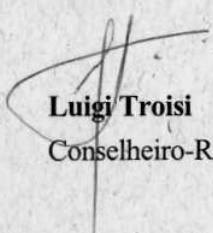
A Procuradoria da AGENERSA, com base na manifestação da CAENE, opina pela "(...) aplicação de sanções previstas no Contrato de Concessão, tendo em vista que a Concessionária descumpriu as normas do referido contrato, traduzidas na Cláusula Primeira, § Terceiro (não obedecendo os princípios ali estabelecidos) e Anexo II, Parte 2, item 13-A".

Mediante o ofício de fls. 57, a assessoria de meu Gabinete comunica à Concessionária acerca da conclusão da instrução do presente feito e assina o prazo de 05 (cinco) dias para a apresentação de razões finais.

Por meio do Ofício de fls. 59, a SECEX encaminha à CEG cópias integrais de vários processos, dentre eles, o presente.

Em 13/04/2014, a CEG protocoliza nesta Autarquia a carta DIJUR-E-0512/2015, pela qual ressalta que "(...) o apartamento 1103 estava utilizando a tubulação do apartamento 1203 e que, conforme diversas vezes reiterado por essa concessionária, de acordo com o item 29 do RIP, as ramificações internas são de responsabilidade do cliente"; defende que "(...) envidou esforços para atender à solicitação do cliente de forma célere pondo o cliente em carga desde o dia 16/05/2014"; que "(...) apesar da peculiaridade do caso, o atendimento realizou-se de forma satisfatória, havendo o remanejamento de sua tubulação necessária ao abastecimento do cliente em tempo arrazoado"; e requer que "(...) seja declarada a inexistência de culpabilidade da CEG ao evento narrado, por não haver dissonância a cláusulas concessivas, bem como o arquivamento do presente processo, por certo exaurimento de sua finalidade".

É o Relatório.


Luigi Troisi
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 nº E-12/003.311/2014

Data 29/04/2014 Fls.: 68

Rubrica:

4359397

Processo nº : E-12/003.311/2014
Data de autuação: 29/04/2014
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência nº. 545379.
Sessão Regulatória: 28/04/2015.

VOTO

Trata-se de processo regulatório instaurado tendo em vista a CI AGENERSA/OUVID nº. 101/2014¹, que solicita à SECEX informações sobre como proceder com relação à Ocorrência nº. 545379, registrada nesta Autarquia em 09/04/2014, na qual o usuário Elion Souza Olmo, residente à Rua Paulo Alves, nº. 110, apto 1203, Bloco C, Ingá, relata demora na ligação de gás em sua residência.

Em sua defesa, a Concessionária alega que "(...) o apartamento 1103 estava utilizando a tubulação do apartamento 1203 e que (...) de acordo com o item 29 do RIP, as ramificações internas são de responsabilidade do cliente"; mas que "(...) como fim de dirimir eventuais transtornos suportados pelo cliente (...), realizou o remanejamento da tubulação (...)".

Analisando os autos, verifico uma clara contradição entre as informações prestadas pelo usuário e pela Concessionária CEG.

Digo isso porque a Concessionária desenvolve uma tese de defesa na qual afirma não ser a responsável pelo problema encontrado no imóvel, nem pela sua solução, tendo em vista tratarem-se de instalações internas, contudo, ainda assim, realiza o remanejamento da tubulação alegando ter agido por mera "liberalidade".

Ocorre que, no histórico de atendimento de fls. 04/05, o usuário relata que "(...) fez contato telefônico com a empresa responsável por sua obra e a mesma informa que o problema está no apartamento abaixo do seu"; e que "Foi procurado pela gás natural fenosa (ceg Niterói) e, após 60 dias, a mesma lhe informou que não poderá dar continuidade à obra porque o apartamento abaixo do seu está com

¹ Fls. 03.



a tubulação bloqueando a passagem de sua tubulação, que foi feita de forma incorreta"; levando a crer que todo o procedimento foi realizado pela própria CEG.

Em razão desta dúvida - muito bem salientada pela Procuradoria desta AGENERSA -, instei a CEG a se manifestar a respeito, solicitando, ainda, a apresentação de todas as ordens de serviço, histórico de atendimento e demais documentos que emprestassem veracidade às suas afirmações.

Em resposta, a Delegatária apenas esclarece² que "A Medd Gás, empresa responsável que atendeu o cliente, informou que a tubulação não estava obstruída, mas sim construída erradamente, pois o apartamento 1103 estava utilizando a tubulação do apartamento 1203"; e informa que "(...) a empresa esteve no local de forma célere e consertou a tubulação (...) e o cliente encontra-se em carga desde o dia 16/05/2014".

Em momento algum a CEG informa qual foi a empresa responsável pela realização da obra na residência do usuário, nem tampouco refuta a alegação de que ela própria teria realizado tais procedimentos, não obstante todas as oportunidades que teve para se manifestar nos autos, o que reforça, ainda mais, a hipótese acima ventilada.

Assim, entendo pertinente inverter o ônus da prova em favor do usuário, nos termos do artigo 6º, VIII do Código de Defesa do Consumidor - cuja aplicação é autorizada pela Lei estadual nº. 4556/2005, que criou esta AGENERSA, especificamente em seu artigo 4º, XVII - para considerar a Concessionária a responsável pela realização das obras no imóvel, o que atrai à ela a obrigação de reparar qualquer equívoco cometido, tal como a identificação de que as tubulações encontravam-se ocupando lugares errados e seu imediato reparo.

E mesmo que a Concessionária não fosse considerada como a responsável pela realização da obra na residência do usuário, ainda assim a mesma não poderia se esquivar do atraso no atendimento à sua solicitação, por uma razão muito simples.

Apenas a Concessionária pode colocar um cliente em carga, trata-se de fato incontestável. Desta forma indago: quando a CEG foi colocar em carga o apartamento 1103 (abaixo do imóvel do usuário), no ano de 2012, não identificou que a tubulação deste estava construída no local errado?

² Na correspondência de fls. 45/46.



A resposta é óbvia. Errou a Delegatária ao colocar o apartamento 1103 em carga - *já que a tubulação do mesmo estava construída em local errado* -, e este erro acarretou na demora no atendimento da solicitação do usuário (apartamento 1203), que não teve seu pleito atendido dentro do prazo contratual, uma vez que a Concessionária teve que consertar o erro que já deveria ter sido identificado desde 2012.

Se ao receber o pedido de colocação em carga do apartamento 1103, no ano de 2012, a CEG tivesse identificado que a tubulação do mesmo estava ocupando o local errado, o apartamento 1203 não teria qualquer problema para ter seu pleito atendido, não tendo que aguardar, consequentemente, mais de um mês para ter o fornecimento liberado.

Destarte, evidenciada a falha na prestação do serviço, cabe à Delegatária a aplicação de penalidade decorrente do descumprimento dos prazos previstos no Anexo II, Parte 2, Item 13-A do Contrato de Concessão.

Nesse sentido, são os pareceres da CAENE e Procuradoria que, uníssonos, apontam para a prestação inadequada do serviço público.

No que se refere à data da infração, não obstante ter sido perquirido ao longo da instrução processual a data exata em que o usuário contatou a empresa, a mesma não foi identificada, assim, valendo-me da regra disposta na nova redação do artigo 14, § 3º da Instrução Normativa CODIR nº. 001/2007 - *alterada pela Instrução Normativa CODIR nº. 045/2014* -, será considerada como data da infração, o dia em que a AGENERSA obteve ciência do ilícito, nos presentes autos, em 09/04/2014.

Já no que tange à dosimetria da penalidade ora proposta, não obstante ter entendido que a CEG deveria ter identificado o equívoco nas tubulações desde o ano de 2012, quando colocou o apartamento 1103 em carga - *o que impediria o atraso no atendimento do pleito do usuário residente na unidade 1203* -, aqui, deve ser considerada apenas e tão somente, o lapso temporal transcorrido entre a solicitação do usuário (09/04/2014) e a data da efetiva colocação em carga (16/05/2014), que perfazem 37 (trinta e sete) dias.



Por fim, cabe salientar, ainda, a inobservância, por parte da CEG, do prazo previsto na Instrução Normativa AGENERSA nº. 019/2011, uma vez que possuía o prazo de 03 (três) dias para responder às indagações da Ouvidoria desta Autarquia, contudo, somente o fez 07 (sete) dias depois, em claro desrespeito ao artigo 2º. I da normativa informada.

Por todo o exposto, sugiro 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 09/04/2014, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão c/c artigo 17, VI da Instrução Normativa CODIR nº. 001/2007, em razão da demora no atendimento à solicitação do usuário;
- 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 na Cláusula Décima do Contrato de Concessão c/c artigo 18, I da Instrução Normativa CODIR nº. 001/2007 e artigo 2º, I da Instrução Normativa CODIR nº. 019/2011, em razão da demora no atendimento às indagações da Ouvidoria;
- 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.



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 2529

, DE 28 DE ABRIL DE 2015.

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA Nº. 545379.

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-12/003/311/2014, 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 09/04/2014, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão c/c artigo 17, VI da Instrução Normativa CODIR nº. 001/2007, em razão da demora no atendimento à solicitação do usuário;

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 na Cláusula Décima do Contrato de Concessão c/c artigo 18, I da Instrução Normativa CODIR nº. 001/2007 e artigo 2º, I da Instrução Normativa CODIR nº. 019/2011, em razão da demora no atendimento às indagações da Ouvidoria;

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, 28 de abril de 2015.

JOSE 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

SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA

Conselheiro

ID 39234738