



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

Processo nº.: E-12/003.489/2014  
Autuação: 08/09/2014  
Concessionária: CEG  
Assunto: Ocorrência 032014  
Sessão Regulatória: 28 de abril de 2015

## RELATÓRIO

O presente Processo Regulatório foi iniciado através da CI AGENERSA/OUVID N°. 171, de 05/09/14, que trata da ocorrência de n°. 032014 e tem por finalidade avaliar a reclamação do cliente da Concessionária CEG.

Na mesma comunicação interna, em síntese, a Ouvidoria desta Agência solicita "(...) orientações de como proceder com relação à ocorrência registrada nesta Ouvidoria e enviada à CEG em 21/08/2014 para tratar da reclamação do Sr. Wellington Vitalino Santos sobre a demora na ligação do gás em sua residência solicitada em junho/2014".

Em sua reclamação, o cliente informa que "(...) solicitei à Concessionária (...) abertura de ramal para minha residência (...). Recebi da Concessionária (...) números de protocolo: 2512447439, 2512966964 e 513034292. Compareceu na minha residência equipe técnica que constatou a viabilidade do pedido de abertura de ramal, tendo em vista a exigência de ponto na residência vizinha. Sucede que, passados mais de 30 (trinta) dias, não obtive resposta da (...) acerca da data exata para a realização do serviço. Estou prestes a mudar para minha nova residência e gostaria de desfrutar do serviço (...)."

Através dos esclarecimentos prestados pela CEG, aquela Concessionária ressalta que "(...) a solicitação de fornecimento de gás foi realizada no dia 18/6/2014 e a vistoria executada no dia 24/6/2014, onde identificamos que o imóvel não possuía ramal externo para abastecimento. (...) Esclarecemos que no dia 26/6/2014, foi realizado pelo Gestor de Expansão da área o Termo de pedido de Obra e no dia 30/6/2014 foi entregue a pasta para início do projeto. No dia 2/7/2014 foi dado início ao projeto e finalizado no dia 9/7/2014. Salientamos que, em 11/7/2014 a Companhia deu entrada no licenciamento de obras junto à Companhia de Engenharia de Tráfego do Rio de Janeiro, com data de entrada no dia 16/7/2014 e com data de saída dia 21/7/2014, (10 dias para autorização da obra)".



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-12/003.489/2014  
Data 08/09/14  
Rubrica: RUIZOL 10 4345648-0

Acrescenta que "(...) no dia 30/7/2014 o projeto foi encaminhado para Coordenação de obras e reparos e secretaria de conservação e no dia 8/8/2014 foi autorizado para pagamento o Documento de Arrecadação Municipal, (9 dias para liberar o boleto de pagamento). Aproveitamos para esclarecer que estamos aguardando a confirmação do pagamento do Documento de Arrecadação Municipal, para execução da obra. Informamos que no dia 10/9/2013 a licença terá início e com previsão de término para o dia 16/9/14 (Período em que a obra deve ser realizada/finalizada)".

Pela Resolução do Conselho-Diretor Nº. 456, de 16/09/14, conforme sorteio em Reunião Interna, o processo foi distribuído para a minha relatoria e encaminhado ao meu gabinete.

A Concessionária através da DIJUR-E-1863/14, de 13/010/14, reitera as informações já prestadas, informa que a licença para construção do ramal foi expedida entre o período de 10/09/2014 a 16/09/2014 e que "(...) conforme documento em anexo, (...) o ramal foi construído em 11/09/2014, portanto, dentro do prazo Contratual". Por isso, ressalta que "(...) resta claro por todo o aduzido que uma possível aplicação de penalidade no curso do processo E-12/003.489/2014 configurar-se-á medida de grande desproporção, vez que por isso, solicitamos uma arrazoada análise dos fatos e, conseqüentemente, que seja declarada a inexistência de descumprimento contratual pela Companhia".

A CAENE, em seu parecer, argumenta que "(...) A Concessionária equivoca-se ao informar que cumpriu a obra dentro do prazo contratual, salientamos ainda que esta não esboça esforço nenhum para cumprir com o prazo estipulado para construção de ramal externo, desta maneira, deixando a desejar na cordialidade ao cliente gerando aborrecimentos desnecessários".

Sustenta aquela Câmara Técnica que "(...) fica comprovada uma má prestação de serviço por parte da Concessionária, pois, a mesma extrapolou e muito o tempo máximo para a construção de ramal que é estipulado no contrato de concessão em 30 dias. Prazo este que a concessionária negligencia claramente. Sendo assim a concessionária descumpre o Anexo II, Parte 2, item 13-A, construção de ramal em rede de distribuição já existente, bem como, a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos 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

Salienta, ainda, que "(...) a Concessionária descumpre claramente a IN 19/2011 no Capítulo II, Art. 2º, Item 1, PRIORIDADE ALTA que estabelece o prazo máximo em 03 (Três) dias para responder, visto que a Ouvidoria desta AGENERSA encaminha um comunicado a Concessionária no dia 21/08/14 e esta só se manifesta no dia 05/09/14".

Atendendo a solicitação de minha assessoria, a Ouvidoria desta Agência informa que confirmou, através de contato telefônico, com o cliente que o problema foi devidamente solucionado e que não resta mais nenhuma pendência com relação ao assunto.

A Procuradoria, em mesma sintonia 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 § 32, Anexo II, Parte 2, item 13-A e IN 19/2011, Artigo 22, item I".

Em suas razões finais, a Concessionária pontua que "(...) Em que pese o parecer da Procuradoria, coube a Concessionária aguardar a licença para que pudesse iniciar a construção do ramal, mesmo tendo envidado todos os esforços para atender a solicitação, (...) Nesse esteio, a Concessionária, a despeito dos atrasos ocasionados pela espera da liberação da licença de construção do ramal, conseguiu atender à solicitação do cliente. Desta forma, o retardamento na construção do ramal se deu por razões fora da alçada desta Concessionária, não havendo, portanto, improcedência em seu praticar ou desconformidade às cláusulas concessivas".

Sendo assim, reitera seus argumentos já expostos nos autos e rechaça o entendimento da Procuradoria, tendo em vista que "(...) a Concessionária, em prazo arrazoado deu andamento as tratativas necessárias ao abastecimento da cliente, em todos os procedimentos que estavam dentro de sua competência".

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 Estágio  
Processo: E-12/003.489/2014  
Data: 08/09/14  
Subscrição: 104345E1X-0

Processo nº.: E-12/003.489/2014  
Autuação: 08/09/2014  
Concessionária: CEG  
Assunto: Ocorrência 032014  
Sessão Regulatória: 28 de abril de 2015

### VOTO

Trata-se de Processo Regulatório iniciado em razão da ocorrência registrada, em 21/08/14, na Ouvidoria desta Agência sob o nº. 032014 e tem por finalidade avaliar a reclamação do cliente da Concessionária CEG, bem como o tempo de resposta da Concessionária à Ouvidoria desta Agência.

Segundo consta nos autos, o cliente reclama da Concessionária, pois solicitou a construção de ramal para o fornecimento de gás e, apesar de os técnicos da companhia constatarem, quando da vistoria, viabilidade do pedido para a sua residência, passados mais de 30 (trinta) dias não obteve a data exata para realização do serviço.

Através dos esclarecimentos prestados pela CEG à Ouvidoria da AGENERSA, em 05/09/14, aquela Concessionária ressalta que a solicitação do cliente foi realizada em 18/06/14 e após tramites de vistoria e de projeto, em 11/07/14, deu entrada no licenciamento de obras junto à autoridade competente.

Acrescenta a Concessionária que, em 30/07/14, o projeto foi encaminhado para Coordenação de Obras e Reparos e Secretaria de Conservação e, após pagamento da arrecadação e autorização daquele órgão, foi autorizada a licença para a realização da obra no período de 10/9/2014 até 16/9/14. Por fim, registra que o ramal foi construído em 11/09/14, segundo ela dentro do prazo contratual, razão pela qual, solicita que seja declarada a inexistência de descumprimento contratual pela Companhia.

Atendendo a solicitação de minha assessoria, a Ouvidoria desta Agência informa que confirmou, através de contato telefônico, com o cliente que o problema foi devidamente solucionado e que não resta mais nenhuma pendência com relação ao assunto.



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-12/003.489/2014

Data 08/09/14 - pág. 43

Assinatura: Rubem ID 4345648-0

A CAENE, em seu parecer, entende pela má prestação de serviço por parte da Concessionária, considerando a extrapolação do prazo contratual de 30 (trinta) dias para construção do ramal, bem como o tempo de resposta tardio à Ouvidoria da AGENERSA.

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

Pelo que consta nos autos, vislumbro que a Concessionária não foi diligente para execução da obra no prazo contratual, restando, desta forma, configurada a falha na prestação de serviço, em relação à ocorrência em destaque, em razão de a CEG não ter atendido, adequadamente, o pedido formulado pelo Reclamante.

Outro ponto relevante dos autos é a descortesia da Concessionária com a Ouvidoria desta Agência, considerando o tempo decorrido para resposta (21/08/14-05/09/14), em flagrante desrespeito ao artigo 2º, Item I, da IN-CODIR Nº 019.

Mais uma vez, destaco que, caso entenda a Concessionária por insuficientes os prazos estabelecidos contratualmente, a mesma deve adotar medidas que julgue necessárias para que a AGENERSA analise eventual proposta.

Como pode ser observado nesta Agência, diversos processos apreciados em sessões regulatórias abordam normalmente o descumprimento de prazos da Delegatária nas reclamações formuladas pelos clientes, situações de idêntica natureza, que traduzem comportamentos inadequados, inaceitáveis e reiterados.

Ademais, observo que o atraso no cumprimento do atendimento pela Concessionária, certamente, causou transtornos ao cliente, revelando manifesto vício na prestação do serviço.



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

PROCESSO N.º E-12/003.489/2014  
Data 08/09/14  
Rubrica: Rui Paes ID 4345648-0

Pelos motivos acima elencados e, diante das informações e posicionamentos de nossos órgãos técnicos, aos quais me filio, 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, considerando aqui o mês de julho/14, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 17, VI, da Instrução Normativa nº. 001/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, quanto 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.

III - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o disposto no art. 2º, Item I, da IN nº. 19/2011 e com o art. 18º, I, da IN nº. 001/2007, por não ter atendido o requerimento da Ouvidoria desta AGENERSA em tempo hábil.

IV - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com 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



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 253, DE 28 DE ABRIL DE 2015.**

Serviço Público Estadual  
Processo nº E-12/003.489/2014  
Data 08/09/14 Págs. 45  
Rubrica: Ruyfen ID 1345643-C

**OCORRÊNCIA 032014.**

**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-12/003.489/2014, 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, considerando aqui o mês de julho/14, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 17, VI, da Instrução Normativa nº. 001/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, quanto ao atendimento da cliente.

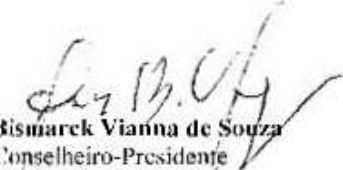
Art.2º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Política Econômica e Tarifária e a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art.3º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o disposto no art. 2º, Item I, da IN nº. 19/2011 e com o art. 18º, I, da IN nº. 001/2007, por não ter atendido o requerimento da Ouvidoria desta AGENERSA em tempo hábil.

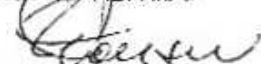
Art.4º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

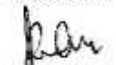
Art.5º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

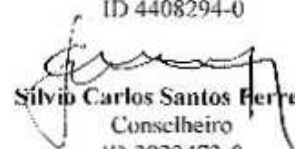
Rio de Janeiro, 28 de abril de 2015.

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

  
**Luigi Eduardo Troisi**  
Conselheiro  
ID 44029960-5

  
**Moacyr Almeida Fonseca**  
Conselheiro-Relator  
ID 4356807-6

  
**Roosevelt Brasil Fonseca**  
Conselheiro  
ID 4408294-0

  
**Silvio Carlos Santos Ferreira**  
Conselheiro  
ID 3923473-8