

CONCESSIONÁRIA CEG - PRAZO DE
ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS.
FORNECIMENTO DE GÁS.

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-12/020.17 5/2010, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,001% (um milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, bem assim no art. 16, inciso III, e no art. 17, inciso VI, ambos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento ao usuário.

Art. 2º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAPE T e a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007.

Art. 3º - Aplicar a penalidade de advertência à CEG, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão c/c art. 18, inciso I, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007, em razão do não atendimento às indagações da Ouvidoria desta AGENERSA.

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

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

Rio de Janeiro, 30 de agosto de 2011.

José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente
Darcilia Aparecida da Silva Leite
Conselheira
Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator
Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro
Sérgio Burrowes Raposo
Conselheiro



Processo nº.: *E-12/020.175/2010*
Autuação: *11/05/2010*
Concessionária: *CEG*
Assunto: *Prazo de atendimento aos usuários, fornecimento de Gás - Ocorrência 513273- Edirênio Altino Machado*
Sessão Regulatória: *28 de julho de 2011*

RELATÓRIO

O presente Processo Regulatório foi iniciado através da REQ AGENERSA/SECEX nº. 93/10, de 11/05/10, em razão da CI OUVID N°. 100/10, de 10/05/10, que trata da ocorrência de nº. 513273 e tem por finalidade avaliar a reclamação do cliente da Concessionária CEG, registrada na Ouvidoria desta Agência em 11/11/10, na qual solicita instalação de gás canalizado em sua residência.

Na comunicação interna acima registrada, a Ouvidora informa que "(...) Cliente reclama que vem solicitando à CEG, há vários meses (calcula que há quase um ano), ligação de gás em sua residência, mas a concessionária, embora já tenha enviado diversas equipes ao local, ainda não atendeu ao seu pedido. (...) Informa que mora em uma vila, onde outras casas já utilizam o Gás Natural e, por isso, não entende por que a CEG ainda não liberou o fornecimento para sua unidade". Então, "(...) registrou sua reclamação conosco, em 31/03/10, já que não consegue obter da CEG uma justificativa plausível ao não atendimento de sua solicitação" e que recebeu diferentes informações da CEG "(...) inclusive de que haveria a necessidade de uma autorização da Prefeitura para a liberação do gás".

Acrescenta que "(...) Embora esta Ouvidoria tenha cobrado (via sistema, via skype e via telefone) da CEG as providências necessárias à resolução do caso, ou pelo menos um simples esclarecimento (status) - para que pudéssemos dar uma satisfação ao cliente, conforme havia sido combinado em última reunião com a companhia, só recebi a 1º informação às 18:51h do dia 07/05/10, após ter dito à Oficina de Garantia que abria Processo Regulatório para apurar o assunto, caso não obtivesse informações a respeito do caso até o final do expediente do referido dia".

Por fim, informa a Ouvidoria que "(...) Ao entrar em contato telefônico com o cliente no 1º dia útil seguinte (10/05/10), para confirmar as informações recebidas, verifiquei que, embora a equipe tenha realmente comparecido ao local, nada de novo ocorreu. O técnico apenas efetuou novas vistorias no local, mas não informou ao cliente o motivo da não liberação do gás até a presente data, assim como também não deu um prazo para solução do problema, o que me faz acreditar que esta visita tenha sido apenas uma forma de a companhia "ganhar tempo" com relação às insistentes cobranças efetuadas por esta Agência Reguladora".

Conclui a Ouvidoria que "(...) Diante do exposto, sugiro abertura de Processo Regulatório para apurar tanto um possível **descumprimento do prazo contratual** (de atendimento à solicitação de ligação de gás), como também a **não prestação de informações**, em tempo razoável, solicitadas pela Ouvidoria da Agenersa à Oficina de Garantia da CEG".

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, a SECEX, através do ofício nº. 185 de 17/05/10, informou à CEG da autuação do presente processo nesta Agência Reguladora, encaminhando naquela mesma ocasião cópia do inteiro teor dos autos em meio magnético.

Conforme resolução do Conselho-Diretor nº 186, de 18/05/10, o presente processo foi sorteado para minha relatoria e encaminhado ao meu Gabinete em 18/05/10.

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e da ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/MF nº. 40/10 em 19/05/10, para a Concessionária apresentar suas considerações.

Às fls. 14/16, foi acostado ao processo a correspondência DIJUR-E-2629/10, de 31/05/10, da Concessionária, em resposta ao ofício AGENERSA/MF nº. 40/10 de 19/05/10, esclarecendo que "(...) O presente processo foi instaurado em razão da reclamação registrada na AGENERSA sob o nº 513273, na qual o consumidor afirma que solicitou a instalação de gás em sua residência há vários meses, e até a presente data não teve o seu pedido atendido".

Ressalta a CEG que "(...) a Cláusula Quarta, §1º, item 1, do Contrato de Concessão dispõe:

"(...) §1º- Obriga-se, ainda, a CONCESSIONÁRIA, sem prejuízo das demais obrigações assumidas neste instrumento:

1. **atender novos pedidos de fornecimento** a consumidores, **desde que satisfeitas as condições de rentabilidade** de acordo com as taxas previstas no §9º, da Cláusula SÉTIMA abaixo, de modo a garantir o equilíbrio econômico-financeiro do Contrato, podendo a CONCESSIONÁRIA deixar de atender aos novos pedidos de fornecimento nas hipóteses de insuficiência de matéria prima ou ameaça à segurança, e naquelas em que seja obrigada a realizar investimentos, por ela não previstos, no sistema de distribuição (...) (grifos nossos)" e que "(...) Aliás, nas Condições Gerais de Fornecimento também existe a supramencionada disposição na Cláusula 2º, Parágrafo Segundo".

Acrescenta a Concessionária que "(...) Assim, conforme informado pelo próprio consumidor nos e-mails trocados com a Agência Reguladora, funcionários da Concessionária estiveram algumas vezes no local, ao longo do tempo, posto que, estavam fazendo o estudo da viabilidade técnica e da rentabilidade, para que assim, pudessem apresentar um projeto (croqui) ao cliente, para depois realizarem a construção do ramal", e que "(...) depois de realizados todos os procedimentos e análises pela Concessionária foi comunicado ao consumidor que as obras terão início em 25/6/2010".

Salienta que "(...) a Concessionária não pode deixar de fazer as análises em relação à viabilidade técnica, vez que tal conferência atende aos princípios da regularidade, segurança e qualidade, previstos na Cláusula Primeira, §3º, do Contrato de Concessão. (...) para não gerar desequilíbrio econômico-financeiro do contrato de concessão". Por fim, pugna a Concessionária pelo acolhimento de suas razões, de modo a não ser aplicada qualquer penalidade pelo fato em questão, com o conseqüente arquivamento do processo.

Em 02/06/10, o processo foi enviado à CAENE, por intermédio de minha assessoria, solicitando seu parecer quanto às considerações apresentada pela Concessionária.

A Câmara Técnica de Energia, em 14/06/10, ofereceu seu parecer informando que "(...) não há necessidade de maior detalhamento, pois, o **CONTRATO DE CONCESSÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS CANALIZADO — CEG - ANEXO II - REQUISITOS DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS - PARTE 2 — SERVIÇOS AOS USUARIOS / PRAZOS DE ATENDIMENTO item 13. Prazo de Atendimento aos Usuários, alínea A. Serviços Obrigatórios subitem orçamento de ramal, determina o atendimento em 72 horas ainda que fosse a elaboração de instalação de ramais internos o mesmo item na alínea B. Serviços Opcionais (condicionados a aceitação do consumidor) subitem - elaboração de projeto de instalações de ramais internos, determina atendimento de 1 semana**".

Por fim, conclui a CAENE que "(...) **36 dias da reclamação feita à CEG pela Ouvidoria da AGENERSA, em a solicitação do cliente, já é o suficiente para certificar, por parte da Oficina de Garantia da CEG, o total desconhecimento do prazo acordados no Contrato ou na pior hipótese o descanso na solicitação da Ouvidoria. (...) Desta forma é evidente o descumprimento do Contrato de Concessão, no caso em tela**".

Através de despacho, a minha assessoria reencaminhou os autos à CAENE solicitando acompanhamento da obra que se realizaria pela CEG, em 25/06/10, na residência do cliente e posteriormente uma vistoria no local.

Expedido ofício CAENE nº 073/10, de 13/07/10, reiterando a solicitação contida no ofício CAENE nº 056/10, de 15/06/10, à Concessionária solicitando informações a respeito da conclusão da obra na residência do Sr. Edirênio Altino Machado, com início em 25/06/10, bem como, o agendamento de uma vistoria conjunta.

Às fls. 22, foi acostado ao processo a correspondência DIJUR-E-3209/10, de 19/07/10, da Concessionária, em resposta aos ofícios CAENE nº 056/10, de 16/06/10 e nº 073/10 de 13/07/10, informando que "(...) ficou agendado com o cliente, a data de 22/07/10, às 10:30h". 



A Câmara Técnica de Energia desta Agência, em 28/07/10, através do Sr. Marcos Aurélio da Costa Madeira, apresenta o Relatório de Fiscalização CAENE P-0019/10, informando a respeito da vistoria conjunta agendada previamente "(...) A cabine do medidor para o imóvel, deverá substituir a porta existente de madeira, por outra de alumínio com venezianas; (...) A ventilação existente na cozinha é suficiente. O fogão quando for instalado, deverá possuir mangueira flexível adequada para uso com gás natural; (...) A instalação do aquecedor a gás, conforme mostrado na Foto 4, está com a exaustão confinada e o terminal T se encontra muito próximo de uma das janelas de ventilação do banheiro. Por esse motivo a chaminé do aquecedor deve ser remanejada até o exterior, tendo em vista que a área tem uma cobertura retrátil. (...) As janelas de ventilação do banheiro devem ser providas de batentes".

Expedido Ofício CAENE nº 096/10 em 06/08/10, à Concessionária CEG, encaminhando cópia do Relatório de Fiscalização CAENE nº P-0019/10, de 28/07/10, para seu conhecimento e providências cabíveis, de imediato.

Às fls. 33/34, foi acostado ao processo a correspondência DIJUR-E-0226/11, de 14/02/11, da Concessionária, em resposta ao ofício CAENE nº. 096/10 de 06/08/10, esclarecendo as conclusões feitas no Relatório de Fiscalização P-0019/10 que:

"(...) A cabine do medidor para o imóvel, deverá substituir a porta existente de madeira, por outra de alumínio com venezianas.

A porta foi instalada pelo cliente, e não agride as normas de segurança quanto à ventilação necessária, caso realmente seja preciso trocá-la, essa responsabilidade é do cliente".

"(...) A ventilação existente na cozinha é suficiente, O fogão quando for instalado, deverá possuir mangueira flexível adequada para uso com gás natural.

No momento da instalação do gás, o cliente recebe a FT-700 1 -2, com a marcação da necessidade de instalação do flexível. Caso o fogão já estivesse no local, a CEG mesmo teria instalado a peça. Como depende de uma instalação futura, o cliente terá que providenciar esse flexível, atendendo à NBR 14177 (essa norma deverá estar gravada na peça), constando no formulário as especificações".

"(...) A instalação do aquecedor a gás, conforme mostrado na Foto 4, está com a exaustão confinada e o terminal T se encontra muito próximo de uma das janelas de ventilação do banheiro. Por esse motivo a chaminé do aquecedor deve ser remanejada até o exterior, tendo em vista que a área tem uma cobertura retrátil.

A Concessionária não concorda com essa afirmação. O aquecedor está instalado em uma área onde existe uma escada para o terraço. O terraço é totalmente aberto, criando um corredor de vento, que dissipa todo e qualquer gás. O terminal T está acima da janela do banheiro, e como a densidade do CO (monóxido de carbono) é igual a 0,97, muito próxima à densidade do ar (1,0), a tendência é de leve subida, para que então seja dissipado pelo corredor de vento do terraço, para o exterior".





“(...) As janelas de ventilação do banheiro devem ser providas de batentes.

Como o aquecedor não fica localizado no banheiro, não há gás no banheiro, somente água quente. A norma técnica não exige instalação de batente nesse caso”.

Ao final conclui a Concessionária que “(...) o cliente, na ocasião da vistoria e na presença dos representantes da CEG e da AGENERSA, asseverou estar bastante satisfeito com o serviço prestado pela Concessionária, (...) requer a CEG seja determinado o arquivamento do presente processo regulatório”.

Expedido Ofício CAENE nº 102/10 em 27/08/10, à Concessionária CEG, em resposta a correspondência DIJUR-E-3367/10, de 10/08/10, para os seguintes comentários e determinações: “(...) **A Concessionária não concorda com essa afirmação. O aquecedor está instalado em uma área onde existe uma escada para o terraço. O terraço é totalmente aberto, criando um corredor de vento, que dissipa todo e qualquer gás.** O terminal T está acima da janela do banheiro, e como a densidade do CO (monóxido de carbono) é igual a 0,97, muito próximo à densidade do ar (1,0), a tendência é de leve subida, para que então seja dissipado pelo corredor de vento do terraço, para o exterior”.

Informa a CAENE que “(...) Diferente do que quer parecer a vossa afirmação o aquecedor foi instalado em uma espécie de prisma de ventilação e foi coberto com telhas, ainda que retrátil, não há garantia que ela permaneça aberta, principalmente em dias chuvosos onde o CO resfria rapidamente e torna-se mais pesado que o ar. (...) Não obstante a esse obstáculo de dissipação dos gases de combustão a chaminé foi instalada abaixo do vão da escada confinando ainda mais a exaustão do citado gás. Conforme pode ser visto nas fotos do relatório, **as chaminé e terminal tipo “T” se querem atende o distanciamento mínimo de 40 cm das entradas de ar, conforme determina o item 6.5.2. da NBR 13103, da ABNT,** que os senhores querem fazer parecer não existir, quando se posicionam dizendo que: - **Concessionária não concorda com essa afirmação**”.

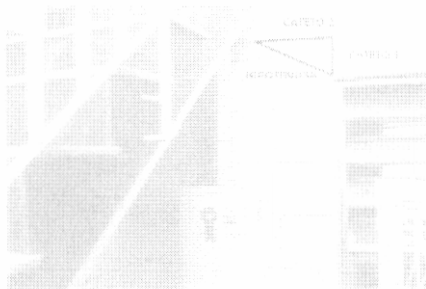
Por fim, “(...) mantemos nossa determinação quanto remanejar a chaminé do aquecedor até o exterior de imediato e informar a esta CAENE para que uma nova vistoria seja realizada para comprovação deste item”. Conclui ainda que “(...) **o aquecedor e sua exaustão foi instalado por empresa terceirizada da CEG e pelos senhores fiscalizado sem que tenham acuidade de atentar para as normativas técnicas vigentes.**

Às fls. 38/41, foi acostado ao processo a correspondência DIJUR-E-3503/10, de 08/09/10, da Concessionária, em resposta ao ofício CAENE nº. 102/10, esclarecendo mais uma vez que “(...) O telhado do terraço não é retrátil, mas sim fixo”.

(...) Calculando-se o distanciamento do terminal T em relação à janela, temos uma diagonal, que é a hipotenusa de um triângulo retângulo. Analisando a foto anexada ao primeiro ofício pela própria Agenera, temos que:

@

Altura (cateto 1): 15cm; largura (cateto 2): 40cm
 $(\text{hipotenusa})^2 = (\text{cateto } 1)^2 + (\text{cateto } 2)^2$;
 $(\text{hipotenusa})^2 = 15^2 + 40^2$;
 $(\text{hipotenusa})^2 = 225 + 1600$;
 $(\text{hipotenusa})^2 = 1825$;
hipotenusa = 42,72cm que é > que 40cm



Conclui a CEG que "(...) Diante dos riscos ora apontados, solicitamos que a CAENE se manifeste quanto ao presente estudo, esclarecendo se fica mantida a determinação de remanejamento do aquecedor, pois considerando os cálculos e estudos apresentados por essa Concessionária, como também a expertise da mesma no assunto, indagamos se fica mantida realmente a determinação do remanejamento do aquecedor, haja vista não ter sido apresentado qualquer cálculo ou metodologia de estudo para tal solicitação".

Expedido Ofício CAENE nº 130/10 em 18/11/10, à Concessionária CEG, informando que "(...) Estivemos no endereço do imóvel objeto do presente processo, e verificamos (...) que a exaustão do aquecedor está em área confinada, embaixo da escada e que presunção de que está área trata-se de área livre, vem por terra, desta forma reiteramos nossa determinação de ser necessário que a empresa responsável pela instalação do aquecedor leve a sua exaustão até ao exterior e área livre de confinamento".

Às fls. 43/46, foi acostado ao processo a correspondência DIJUR-E-3950/10, de 10/12/10, da Concessionária, em resposta ao ofício CAENE nº. 130/10, informando que em atendimento ao ofício: "(...)1. Foi feito remanejamento do aquecedor de modo que ele ficasse mais próximo ao final da escada onde teria maior captação de ar, favorecendo a ventilação; 2. Feito prolongamento do duto de chaminé até a área próxima ao terraço, que conforme tem 6.3.1 da NT-705 parte 3, é considerado área externa por atender às recomendações estabelecidas; 3. Anexo, ordem de serviço e foto do serviço executado; 4. Estender o duto até uma área fora da projeção do telhado do terraço foi considerado:

- Desnecessário pelo fato do ambiente do terraço já ser considerado, área externa;
- Não conforme, por implicar em uma chaminé muito longa, o que contraria recomendações dos fabricantes. Chaminé muito longa compromete o arraste do monóxido, além disso, possibilita o resfriamento do monóxido dentro do duto, o que pode promover sua condensação (risco).

@



Através do despacho de fls.47, a CAENE informa que a Concessionária CEG, realizou o remanejamento da chaminé do aquecedor a gás, conforme recomendado no Relatório de Fiscalização CAENE P-00019/10, de 22/07/10, considerando as instalações da unidade de acordo com o RIP.

Remetidos os autos à Ouvidoria desta Agência, em 28/12/10, para que essa serventia contate o cliente para obter informações a respeito da existência de alguma pendência resultante da sua reclamação e se o mesmo encontra-se satisfeito com os serviços prestados pela Concessionária.

Em 18/01/11, foi acostado ao presente processo o despacho da OUVIDORIA informando que *"(...) manteve contato telefônico com o Sr. Edirênio, confirmando que ele encontra-se satisfeito com os serviços prestados pela CEG e que não há mais nenhuma pendência com relação ao assunto tratado na ocorrência nº 513273"*.

Em 17/03/11 o processo foi enviado à Procuradoria desta Agência, por intermédio de minha assessoria, solicitando seu parecer conclusivo em relação à responsabilidade da Concessionária.

Às fls. 50, a Procuradoria, em seu parecer, solicitando a remessa deste processo pra CAENE proceder junto a CEG no sentido de obter as seguintes informações: (...) - *É razoável o tempo despendido com os estudos de viabilidade técnica e de rentabilidade realizados pela concessionária? (...) - Oficiar a CEG para que a mesma comprove nos autos quando deu entrada no licenciamento junto ao órgão competente e quando recebeu a licença, visto que a necessidade de autorização por parte da Prefeitura foi ventilada nos autos "*.

Em 14/06/11 o processo foi enviado à Procuradoria desta Agência, por intermédio de minha assessoria, para atendimento a solicitação da Procuradoria (fls.50).

Expedido Ofício CAENE nº 109/11 em 15/06/11, à Concessionária CEG, solicitando a data em que deu entrada no licenciamento junto ao órgão competente e quando foi recebida a licença.

Às fls. 53, foi acostado ao processo a correspondência DIJUR-E-1266/11, de 17/06/11, da Concessionária, em resposta ao ofício CAENE nº. 109/11, informando que *"(...) Vimos por meio desta, informar que a solicitação de execução de construção da obra, deu-se em 13/05/2010. Por se tratar de obra em área particular (vila) não foi necessário abertura de processo junto a Prefeitura para solicitação de licença, que após cumprimento dos trâmites internos, o serviço foi concluído em 17/06/2010"*.

Através do despacho de fls. 53 verso, à CAENE informa que o cliente fez sua reclamação em 31/03/2010 e que após a Ouvidoria informar que abriria processo, a CEG contatou o cliente em 17/06/2010 e esclareceu que no caso em questão, se tratando de avenida, não necessita de licenciamento. Assevera a Câmara Técnica que (...) *Assim fica demonstrado o descumprimento contratual (...), pois o ramal não foi construído em 30 dias conforme prazo estipulado no contrato. Somente sendo ligado 3 meses depois"*. 

Às fls. 54/56, à Procuradoria desta Agência ofereceu seu parecer concluindo que *"(...) Considerando o exposto, corroboramos com o parecer da douta CAENE no sentido de que as condutas da concessionária infringiram às normas contratuais, estando, portanto, incurso nas penalidades previstas no contrato de concessão.*

Por fim, o Procurador Geral desta Agência, Dr. Luis Marcelo M. Nascimento, aponta o seu "De acordo", ratificando que *"(...) a satisfação do cliente não é o único elemento a ser considerado, devendo, também, ser verificado o cumprimento dos prazos contratuais, que, no presente caso, não foi atendido satisfatoriamente".*

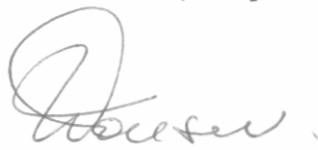
Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/MF nº. 67/11, em 05/07/11, para a Concessionária apresentar suas considerações finais.

Em 08/07/11, foi expedido Ofício AGENERSA/MF nº. 68/11 ao cliente dando ciência do presente processo e disponibilizando prazo para pronunciamento, se de interesse, porém, não houve qualquer manifestação até a presente data.

Em 18/07/11, foi acostado ao processo correspondência da Concessionária CEG DIJUR-E-1480/11, em resposta ao ofício AGENERSA/MF nº 67/11, apresentando suas considerações finais, informando que a demora decorreu da necessidade de realizar estudo de viabilidade técnica e econômica do endereço do cliente. Logo após o estudo, a obra foi realizada. Acrescentando que *"(...) A CAENE verificou a necessidade do remanejamento do aquecedor do cliente, o que foi prontamente atendido pela Concessionária".*

Conclui que *"(...) considerando que o interesse público no processo em comento foi atendido, qual seja, o fornecimento de gás ao consumidor, a CEG entende que deverá o processo ser arquivado, sem a aplicação de qualquer sanção".*

É o relatório.



Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator

Processo nº.: E-12/020.175/2010
Autuação: 11/05/2010
Concessionária: CEG
Assunto: Prazo de atendimento aos
usuários, fornecimento de Gás -
Ocorrência 513273- Edirênio
Altino Machado
Sessão Regulatória: 28 de julho de 2011

VOTO

Trata-se de Processo Regulatório iniciado em razão CI OUVID N°. 100/10, de 10/05/10, para avaliar a reclamação do cliente da Concessionária CEG, através da ocorrência registrada na ouvidoria desta Agência sob o nº. 513273, em 11/11/10, na qual solicita instalação de gás canalizado em sua residência desde agosto de 2009.

Na comunicação interna acima informada, a Ouvidora esclarece que o cliente reclama que vem solicitando à CEG, há vários meses (calcula que há quase um ano), ligação de gás em sua residência, mas a Concessionária, apesar de já ter enviado diversas equipes ao local, ainda não atendeu ao seu pedido. Narra, ainda, que o cliente mora em uma vila, onde outras casas já utilizam o Gás Natural e, por isso, não entende o motivo pelo qual a CEG ainda não liberou o fornecimento para sua unidade.

Observa a Ouvidoria, que buscou esclarecimentos junto à Concessionária para colher esclarecimentos a respeito da demora no atendimento, solicitando urgência na resposta, porém, somente, obteve êxito, após ter informado à Oficina de Garantia que abriria Processo Regulatório para apurar o assunto, caso não obtivesse, imediatamente, informações do caso.

Apesar de ter comparecido uma equipe na residência do cliente, logo após a resposta recebida pela Ouvidoria pela Concessionária, nada de novo ocorreu, persistindo a ausência de motivo pela não liberação de gás em sua unidade.

Em suas considerações, a Concessionária, ressalta a Cláusula Quarta, §1, do Contrato de Concessão que reza do atendimento de novos pedidos de fornecimentos, desde que satisfeitas as condições de rentabilidade.



Entretanto, menciona as vezes que a equipe da Concessionária compareceu ao local da residência do Reclamante para analisar o estudo da viabilidade técnica e da rentabilidade, para que assim, pudessem apresentar um projeto (croquis) ao cliente e, posteriormente realizarem a construção do ramal. Prossegue esclarecendo que depois de realizados todos os procedimentos e análises pela Concessionária foi comunicado ao consumidor que as iniciariam em 25/6/2010.

A CAENE, em seu pronunciamento, destaca o total descumprimento do Contrato Concessão, qual seja “(...) **CONTRATO DE CONCESSÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS CANALIZADO — CEG - ANEXO II - REQUISITOS DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS - PARTE 2 — SERVIÇOS AOS USUÁRIOS / PRAZOS DE ATENDIMENTO item 13. Prazo de Atendimento aos Usuários, alínea A. Serviços Obrigatórios subitem orçamento de ramal, determina o atendimento em 72 horas ainda que fosse a elaboração de instalação de ramais internos o mesmo item na alínea B. Serviços Opcionais (condicionados a aceitação do consumidor) subitem - elaboração de projeto de instalações de ramais internos, determina atendimento de 1 semana”.**

Por fim, conclui a CAENE que “(...) **36 dias da reclamação feita à CEG pela Ouvidoria da AGENERSA, (...) já é o suficiente para certificar, por parte da Oficina de Garantia da CEG, o total desconhecimento dos prazos acordados no Contrato ou na pior hipótese o descaso na solicitação da Ouvidoria. (...) Desta forma é evidente o descumprimento do Contrato de Concessão, no caso em tela**”. (grifo no original)

Por minha solicitação, a CAENE acompanhou o desfecho do caso e a realização da obra pela Concessionária na residência do cliente e, após algumas discussões técnicas a respeito do remanejamento da chaminé do aquecedor a gás, aquela serventia considerou concluída as instalações da unidade de acordo com o RIP.

Através de informações obtidas, por meio de contato telefônico com o cliente, a Ouvidoria desta Agência esclareceu que a obra foi concluída, que o cliente se encontrava satisfeito com a resolução de sua ocorrência e que não há mais nenhuma pendência com relação ao assunto tratado na ocorrência.

No parecer da Procuradoria desta Agência, aquela serventia corrobora com o pronunciamento da CAENE, no sentido de a Concessionária ser penalizada, em razão do descumprimento contratual, considerando que (...) *o ramal não foi construído em 30 dias conforme prazo estipulado no contrato. Somente sendo ligado 3 meses depois*”.

Da análise dos autos, pude depreender que a Concessionária, além de descumprir o prazo contratual de atendimento ao cliente, em relação ao estudo de rentabilidade e viabilidade técnica, não atendeu em tempo hábil informações solicitadas pela Ouvidoria desta Agência.



Desta forma, proponho ao Conselho-Diretor:

I - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 16¹, III², da Instrução Normativa nº. 01/2007, por ter deixado de atender o cliente em tempo hábil e com o art. 18³, I⁴, da Instrução Normativa nº. 01/2007, por não ter atendido o requerimento da Ouvidoria desta AGENERSA.

II - 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. 01/2007.

É o voto.



Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator

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:
(...)

² I. deixarem de prestar aos consumidores esclarecimentos sobre a prestação dos serviços.

³ Art. 18. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas a penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO III sempre que, sem justo motivo:
(...)

⁴ VIII. deixarem de adotar, nos prazos estabelecidos pela AGENERSA, as providências indicadas para restabelecer a regularidade ou garantir a qualidade e eficiência dos serviços concedidos;

Processo nº: E-12/020.175/2010.
Data de autuação: 11 de maio de 2010.
Concessionária: CEG.
Assunto: Prazo de atendimento aos usuários. Fornecimento de gás.
Sessão Regulatória: 30 de agosto de 2011.

Serviço Público Estadual

Processo n.º E-12/020.175/2010

Data 11/05/2010 Fls.: 75

Rúbrica: Voto de Vista

Na Sessão Regulatória de 28 de julho de 2011 requeri vista dos presentes autos, na forma que dispõe o art. 73 do Regimento Interno desta AGENERSA.

Trata-se de processo instaurado em decorrência da CI OUVID N.º. 100/2010¹, na qual a Ouvidoria desta Autarquia relata a ocorrência autuada sob o n.º 513.273, de 31/03/2010, referente à reclamação de usuário por recusa para “ligação de gás”.

De acordo com o aquele documento, o reclamante *“Informa que mora em uma vila, onde outras casas já utilizam o Gás Natural e, por isso, não entende por que a CEG ainda não liberou o fornecimento para sua unidade.”*

Ainda a teor do que consta na supramencionada CI, a CEG não dispensou a atenção necessária para solucionar a situação narrada, inclusive porque, além de não atender satisfatoriamente ao cliente, também não o fez com relação àquela Ouvidoria, conforme se verifica do trecho em destaque:

“(…) Embora esta Ouvidoria tenha cobrado (via sistema, via skype e via telefone) da CEG as providências necessárias à resolução do caso, ou pelo menos um simples esclarecimento (status) – para que pudéssemos dar uma satisfação ao cliente, conforme havia sido combinado em ultima reunião com a companhia –, só recebi a 1ª informação às 18:15h do dia 07/05/10, após ter dito à Oficina de Garantia que abria Processo Regulatório para apurar o assunto (...).”



¹ Fls. 03/08.

Sobre tais relatos, a CEG, buscando justificar sua conduta, afirma que "(...) estavam fazendo o estudo da viabilidade técnica e da rentabilidade (...)".

Em sua apreciação do exposto, o i. Conselheiro-Relator proferiu o r. voto de fls. 70/72, no qual informa a extemporânea realização da instalação de gás, não sem antes destacar as violações levadas a efeito pela CEG. Vejamos o que disse:

"Da análise dos autos, pude depreender que a Concessionária, além de descumprir o prazo contratual de atendimento ao cliente, em relação ao estudo de rentabilidade e viabilidade técnica, não atendeu em tempo hábil informações solicitadas pela Ouvidoria desta Agência."

Diante de tais conclusões, propôs a este Conselho-Diretor a aplicação de penalidade de advertência à CEG, com esteio na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, bem assim no art. 16, III, "por ter deixado de atender o cliente em tempo hábil" e no art. 18, I, "por não ter atendido o requerimento da Ouvidoria desta AGENERSA" - ambos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 01/2007, abaixo transcritos:

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

III. deixarem de prestar aos consumidores esclarecimentos sobre a prestação dos serviços;

Art. 18 - Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas à penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO III sempre que, sem justo motivo:

I - Deixarem de adotar, nos prazos estabelecidos pela AGENERSA, as providências indicadas para restabelecer a regularidade ou garantir a qualidade e eficiência dos serviços concedidos;"

u



Com efeito, saltam aos olhos os descumprimentos apurados pelo i. Conselheiro-Relator, motivo pelo qual também entendo que se trate de situação que impõe a aplicação de penalidade pelas infrações identificadas, de modo que passo a abordar sua proposta de enquadramento com relação às mesmas.

De fato, de acordo com a Ouvidoria desta Autarquia, a CEG não prestou ao reclamante informação precisa sobre o motivo pelo qual não providenciara a pretendida *"ligação de gás"*, chegando a mencionar, inclusive, *"(...) que haveria a necessidade de uma autorização da Prefeitura (...) "*. Em sede de defesa, entretanto, e sem rechaçar o motivo que lhe foi imputado, a Concessionária traz como pretensa justificativa o argumento de realização de *"estudo da viabilidade técnica e da rentabilidade"*, denotando, assim, o vício de informação rechaçado pelo citado o art. 16, inciso III, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 01, de 04/09/2007.

Entretanto, no que tange à recusa de *"ligação de gás"*, entendo que caracteriza violação ao disposto no Contrato de Concessão em seu Anexo II – Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 – Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento, item 13 – Prazo de Atendimento aos Usuários, letra "A" – Serviços Obrigatórios, já que lá está previsto que a Concessionária deve realizar *"orçamento de ramal"* no prazo de 72 (setenta e duas) horas².

Como bem salientado pela CAENE, ainda que se admita a necessidade de elaboração de projeto para instalação de ramal interno, melhor sorte não assiste à Concessionária, haja vista que, para providências dessa natureza, aquele mesmo dispositivo, agora em sua letra "B" – Serviços Opcionais (condicionados a aceitação do consumidor) estabelece o prazo de 01 (uma) semana para atendimento³.

Nesses termos, a conduta praticada pela CEG melhor se harmoniza com o que dispõe o art. 17, inciso VI da referida Instrução Normativa. *In verbis*:

"Art. 17. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas à penalidade

² Anexo II – Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 – Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento, item 13 – Prazo de Atendimento aos Usuários, letra "A" – Serviços Obrigatórios: orçamento de ramal, 72 horas.

³ Anexo II – Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 – Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento, item 13 – Prazo de Atendimento aos Usuários, letra "B" – Serviços Opcionais: elaboração de projetos de instalações de ramais internos, 1 semana.

de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO II sempre que, sem justo motivo:

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.**" (grifei).

Diante do exposto, sugiro ao Conselho-Diretor:

- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,001% (um milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, bem assim no art. 16, inciso III, e no art. 17, inciso VI, ambos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento ao usuário.

- Determinar à SECEX, juntamente com a CAPET e a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º. 001/2007.

- Aplicar a penalidade de advertência à CEG, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão c/c art. 18, inciso I, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º. 001/2007, em razão do não atendimento às indagações da Ouvidoria desta AGENERSA.

- Determinar à SECEX, em conjunto com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º. 001/2007.

É o Voto.



Darcilia Leite

Conselheira-Revisora

**CONCESSIONÁRIA CEG – PRAZO DE
ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS.
FORNECIMENTO DE GÁS.**

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-12/020.175/2010, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,001% (um milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, bem assim no art. 16, inciso III, e no art. 17, inciso VI, ambos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento ao usuário.

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

Art. 3º - Aplicar a penalidade de advertência à CEG, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão c/c art. 18, inciso I, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007, em razão do não atendimento às indagações da Ouvidoria desta AGENERSA.

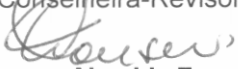
Art. 4º - Determinar à SECEX, em conjunto com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

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

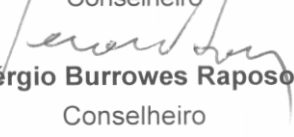
Rio de Janeiro, 30 de agosto de 2011.


José Bismarck V. de Souza
Conselheiro-Presidente


Darcilia Aparecida da Silva Leite
Conselheira-Revisora


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro- Relator


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro


Sérgio Burrowes Raposo
Conselheiro

Serviço Público Estadual

Processo nº. E-12/020.175/2010

Data 11/05/2010 Fls.: 89

Rúbrica: 