

CONCESSIONÁRIA CEG – INSTALAÇÃO
E FORNECIMENTO DE GÁS
CANALIZADO – RECLAMAÇÃO CLIENTE
CEG Nº 512216.

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-12/020.11 7/2010, por maioria,

DELIBERA:

Art.1º – Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 16, III, e o art. 17, VI, ambos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento ao usuário.

Art.2º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 18, I da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007, por não ter atendido o requerimento da Ouvidoria desta AGENERSA.

Art.3º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Energia, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007.

Art.4º - Determinar à Secretaria-Executiva que encaminhe cópia do presente voto ao Sr. Jorge Luiz Moutinho Vieira.

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

Rio de Janeiro, 30 de setembro de 2011.

José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente
Darcília Aparecida da Silva Leite
Conselheira
Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator
Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro
(voto vencido art. 2º)
Sérgio Burrowes Raposo
Conselheiro



Processo nº.: E-12/020.117/2010
Autuação: 31/03/2010
Concessionária: CEG
Assunto: Instalação e fornecimento de Gás
canalizado - Reclamação cliente
CEG Nº 512216
Sessão Regulatória: 30 de setembro de 2011

RELATÓRIO

O presente Processo Regulatório foi iniciado através da REQ AGENERSA/SECEX nº. 55/10, de 31/03/10, em razão da CI OUVID Nº. 090/10, de 24/03/10, que trata da ocorrência de nº. 512216 e tem por finalidade avaliar a reclamação do Sr. Jorge Luiz Moutinho Vieira, na qual solicita instalação de gás canalizado em sua residência desde novembro de 2009.

Na comunicação interna acima registrada, a Ouvidora informa que "(...) a concessionária alegou inviabilidade econômica, já que somente sua unidade teria interesse no gás da companhia. (...) Porém, logo em seguida, uma outra unidade de seu prédio também solicitou o gás, já que lá funcionará um restaurante, mas mesmo assim a CEG manteve sua negativa". Desta forma, "(...) registrou sua reclamação conosco, já que não consegue obter da CEG uma justificativa plausível ao não atendimento de sua solicitação".

Acrescenta que "(...) Embora esta Ouvidoria tenha cobrado (via sistema, via skype e via telefone) inúmeras vezes 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 recebemos a resposta um mês após a abertura da ocorrência".

Afirma a Ouvidoria que "(...) Esta resposta gerou um reenvio (SNS) à concessionária, já que, após análise da Caene, houve a necessidade de solicitarmos cópia do estudo de rentabilidade da solicitação do cliente, bem como informações sobre o valor da participação do cliente necessária aos investimentos da companhia" e que "(...) A resposta a esta solicitação novamente não foi satisfatória, já que a planilha enviada não trazia o detalhamento necessário para o entendimento técnico por parte da Caene". Assim "(...) foi atendido somente após o decorrer de mais de uma semana, sustentando a negativa em atender à solicitação do cliente".



Paralelamente aos contatos havidos com a Concessionária, a Ouvidoria recebeu esclarecimentos do cliente, quais sejam "(...) Em 11/03/10: informa que a CEG esteve no local e indicou pelo menos 3 possibilidades para a instalação do medidor. Informa ainda que a responsável por uma outra unidade do prédio também ofereceu a caixa do medidor dela para a instalação de seu medidor. Cliente nos enviou fotos dos locais indicados;

(...) Em 19/03/10: cobra um retomo da concessionária e reitera que, conforme vistoria já efetuada (e fotos), não há nenhum obstáculo para a instalação do gás no local;

(...) Em 21/03/10: informa que a CEG voltou ao local e entregou ao mestre de obras um relatório técnico e esclarecimentos sobre a inviabilidade de instalação de seu medidor".

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido ofício SECEX nº. 132 em 12/04/10, dando ciência à Concessionária da autuação do processo.

Em 15/04/10, os autos foram encaminhados à CAENE pela Secretaria Executiva, solicitando pronunciamento em relação à ocorrência 512216, que relata problemas junto à Concessionária desde novembro de 2009.

Expedido ofício CAENE nº 040/10, de 04/05/10 à Concessionária solicitando o agendamento de uma vistoria conjunta, para verificar as condições de instalação do PI, situado na Rua Ministro Otávio Kelly, nº 362, apto 301, Icaraí – Niterói/RJ.

Às fls. 37, foi acostado ao processo a correspondência DIJUR-E-2476/10, de 11/05/10, da Concessionária, em resposta ao ofício CAENE nº. 040/10, informando que "(...) ficou agendado para o dia 18/05/10, às 10:30h.

Expedido ofício CAENE nº. 050/10, em 21/05/10, à Concessionária encaminhando em anexo o relatório de fiscalização CAENE nº P-0013/10, de 20/05/10, informando a respeito da vistoria conjunta agendada previamente, como segue:

"(...) - A cabine do medidor para o apto. 301 pode ser instalada contígua à existente para o Bar/Restaurante. Não é recomendável sua instalação na marquise do prédio, um local de difícil acesso e existe uma grande quantidade de fios, o que por segurança não é permitido.

- A ramificação (prumada) pode passar pela fachada do prédio, com proteção por tubo luva e com as devidas proteções das demais redes.

- A ramificação interna do apto, 301, deve seguir as prescrições do RIP-Regulamento de Instalações Prediais.

- A adequação dos ambientes do apto. 301, para instalação dos aparelhos a gás, deve seguir as prescrições da Instrução Técnica N° IT-2 do RIP".

Às fls. 43/53, foi acostado ao processo a correspondência DIJUR-E-2745/10, de 07/06/10, da Concessionária, em resposta ao Relatório de Fiscalização nº P-0013/10, asseverando que:

- 1- (...) *Existe um comércio já abastecido embaixo do sobrado, mas o PI do cliente que está solicitando gás neste endereço não pode ser instalado neste endereço no mesmo local, haja vista este espaço pertencer ao comércio. Nesse caso, havendo posterior mudança de proprietário poderão ser gerados problemas no futuro. (...) o medidor do referido comércio foi devidamente aprovado junto a prefeitura, pois se encontra no passeio publico com uma divisa de uma outra propriedade.*
- 2- (...) *Conforme conclusão desta CAENE, a instalação aparente terá que passar pela fachada frontal do prédio, o que implica em alteração das características da construção, nesse caso, o condomínio deverá autorizar a construção desse tipo de instalação. Ademais, informamos que a mesma não poderá ser feita por dentro do prédio, passando pela escada, pois isto também estaria em desacordo com as normas de segurança, conforme já informado ao cliente via carta e à Ouvidoria da Agência Reguladora.*
- 3- (...) *Em vistoria ao local no dia 10/03/2010, foram verificadas e informadas a esta CAENE e Ouvidoria desta AGENERSA, em forma de relatório e com fotos as seguintes situações:*
 - *São necessárias venezianas de alumínio na janela da área de serviço, totalizando 600 cm² de ventilação permanente superior;*
 - *A única instalação existente no local é a de água quente e água fria para o aquecedor, sendo que também não existe previsão para passagem da chaminé.*

Aponta a CEG que "(...) a informação passada pelo cliente de que o imóvel estaria preparado para a utilização de gás não procede, identificamos apenas a instalação hidráulica no interior da residência, conforme já relatado por essa concessionária. (...) Ressaltamos que essa concessionária não se opõe a abastecer esse cliente, desde que ele realize a instalação de acordo com o RIP - Regulamento de Instalação Interna — que foi entregue a ele, como de conhecimento dessa AGENERSA".

Assevera que a atuação da Concessionária encontra total amparo no Contrato de Concessão, qual seja: "(...) **Cláusula Quarta - §6º - A CONCESSIONÁRIA só poderá prestar serviços de gás depois que as instalações do consumidor sejam aprovadas pelas autoridades competentes. Além disso, é facultado à CONCESSIONÁRIA recusar o serviço ou interrompê-lo toda vez que considere que essa instalação ou parte dela, seja insegura, inadequada ou inapropriada para receber o serviço.**"

Por fim, "(...) salientamos que a Concessionária já implementou todas as medidas cabíveis, tendo sido promovidas, anteriormente, as ações respectivas que poderiam caber a essa concessionária, ante a conclusão do relatório de fiscalização realizada por essa CAENE.

[Assinatura]



A Câmara Técnica de Energia, em 21/06/10, ofereceu seu parecer informando que "(...) a colocação de um medidor numa cabine já existente e autorizada pela prefeitura na calçada do prédio, não é local de propriedade de ninguém, como relata a CEG, e sim da prefeitura que já autorizou a colocação de uma cabine. Segundo ponto que gostaríamos de esclarecer é que a colocação de um novo medidor em nada modifica a projeção da cabine do medidor já existente, pois poderá ser construída uma cabine na parte superior da mesma".

Esclarece que "(...) Fica claro que já autorização da colocação de medidor na calçada pela Prefeitura, sendo necessário apenas a construção de uma cabine na parte superior da cabine de medidores da loja situada no térreo, assim como já foi feito em milhares de outros casos". Acrescenta a CAENE que "(...) Se há necessidade da autorização do condomínio para alteração da fachada do prédio, isso não impossibilita que a tubulação siga esse percurso e que o cliente possa ser abastecido e que seja essa uma das opções de projeto de abastecimento da unidade, bastando para isso que o proprietário providencie e apresente essa autorização por escrito à Concessionária, ou seja, **não é como quer fazer parecer a Concessionária uma possibilidade inviável**". (grifo no original)

Informa que "(...) Comenta ainda a CEG, da necessidade de adequação dos ambientes para utilização do gás canalizado, alegando ainda a força da Cláusula Quarta. § 6º do Contrato de Concessão, para o não atendimento ao cliente, **é bem verdade que o cliente necessita adequar os ambiente para utilização do gás providenciando as aberturas de permanentes superiores e inferiores e chaminé de exaustão, antes do início de fornecimento do gás canalizado, não sendo isso um impeditivo de apresentação de proposta que é o grande nó neste caso. Cabe ressaltar que no Município de Niterói quase a totalidade dos clientes abastecidos passaram pela mesma necessidade de adequação e nem por isso deixaram ter uma proposta apresentada e posteriormente sendo abastecido pela CEG.** (...) Afirma ainda a CEG que: "Ressaltamos que não nos opomos a abastecer este cliente, desde que o mesmo faça a Instalação e deixa-a em um local adequado para receba o fornecimento.", na verdade tal processo foi instaurado pelo descaso que a Concessionária tratou deste caso, inclusive com a solicitação da Ouvidoria, vejamos:

- **Em 10/02/2010 registra o cliente de há mais de três meses vem solicitando à CEG a necessidade de instalação de gás, e que após dois meses a CEG informou ao cliente como seria a colocação do gás no seu apartamento. Está aí o primeiro descaso com os prazos contratuais ajustado entre a Concessionária e o Poder Concedente, pois cabe a Concessionária apresentar proposta de elaboração de projeto de instalações de ramais internos num prazo máximo de 1 semana e não de dois meses.**

- **Em 10/02/2010 a Concessionária é informada pela Ouvidoria do problema em tela e somente em março houve a primeira resposta da CEG a Ouvidoria**".

[Assinatura]

AGENERSAAgência Reguladora
de Energia e Saneamento Básico
do Estado do Rio de Janeiro

Por fim, conclui a CAENE que "(...) Cabe sanção a Concessionária pelo descumprimento dos prazos contratuais, conforme já demonstrado; (...) Poderá ter o abastecimento de gás canalizado a unidade do solicitante desde que este apresente o seguinte: Local da cabine de medidores autorizada pela prefeitura; Autorização do Condomínio para passagem das tubulações pela fachada do prédio; E que antes do início do abastecimento estejam suas instalações ambientais adequadas conforme determinado pelo R.I.P."

Conforme Resolução do Conselho-Diretor nº. 190, de 30/06/10, o presente processo foi sorteado para minha relatoria e encaminhado ao meu Gabinete em 01/07/10.

Em 08/07/10, o processo foi enviado à Procuradoria desta Agência, por intermédio de minha assessoria, solicitando seu parecer quanto às considerações apresentada nos autos.

Às fls. 60/61, à Procuradoria desta Agência ofereceu seu parecer, em 22/07/10, registrando que "(...) Para o momento entendo como sendo prematura a aplicação, de penalidade à CEG, pois o usuário ainda não está com suas instalações internas adequadas para receber gás natural, necessitando realizar obras para tanto, e o feito ainda não está maduro para julgamento. (...) Desta feita, e para uma completa instrução processual, opino, pela intimação da CEG para apresentar considerações sobre manifestação da CAENE, de fls. 54 a 56, como também, intimação do usuário Jorge Luiz Moutinho Vieira, com endereço à Rua Min. Otávio Kelly, 362, CEP 24220-301, para apresentar suas considerações, tendo em vista o teor do documento de fls. 46/53 do processo". Por fim, recomenda o "(...) prazo de dez dias para ambos os interessados, após, rogamos pela devolução dos autos para nova análise".

Em 02/08/10, foi expedido Ofício AGENERSA/MF nº. 71/10 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 respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/MF nº. 72/10, em 02/08/10, para a Concessionária apresentar suas considerações.

Às fls. 70/72, foi acostado ao processo a correspondência DIJUR-E-3379/10, de 12/08/10, da Concessionária, em resposta ao ofício AGENERSA/MF nº. 72/10, informando que "(...) Inicialmente, quanto à primeira manifestação da CAENE, em fls. 54, contestamos a idéia de que a Concessionária teria agido de forma errada, ao explicitar que o PI do cliente não poderia ser instalado no local, haja vista que o mesmo pertence ao comércio, outra não tendo sido a conclusão senão a de que para utilização do local da cabine dos medidores, será necessária a obtenção da autorização da Prefeitura".

Acrescenta a CEG que "(...) Em prosseguimento, quanto às considerações feitas em fls. 55, acerca da instalação aparente, que passaria pela fachada frontal do prédio, mais uma vez a Caene corrobora as informações já prestadas pela Concessionária, manifestando-se no sentido da necessidade de obtenção de autorização do Condomínio para que esse procedimento seja efetuado em virtude da modificação da fachada" e "(...) que em momento algum a Concessionária considerou inviável a adoção do expediente de alteração da fachada. Ao contrário, vislumbrando essa possibilidade, foi expressamente apontada a necessidade de obtenção de autorização junto ao Condomínio".

Esclarece a Concessionária "(...) que não há obrigação de apresentação de proposta ao cliente, principalmente nos casos em que o ambiente não se mostra adequado para receber o fornecimento de gás, isso porque, nos termos do art. 30¹ do Código de Defesa do Consumidor, a proposta vincula o fornecedor e, no caso em análise, o cliente não se encontrava preparado para o recebimento do serviço, o que inviabilizaria o cumprimento da proposta por parte da Concessionária".

Destaca que "(...) o l. Gerente passa a considerar que a Concessionária teria descumprido o prazo para apresentação do projeto de instalações de ramais internos, que seria de 1 semana, conforme determina o Contrato de Concessão" e que "(...) a simples aplicação do prazo previsto, a contar da data da solicitação, não atende aos ditames da razoabilidade.

Cita a Concessionária que "(...) Conforme consta dos autos, a solicitação do cliente foi feita em novembro, sendo certo que em dezembro, quando o representante da CEG esteve no local, o usuário foi devidamente informado que o projeto só poderia ser feito se a área externa do prédio estivesse desocupada. Além disso, a partir desse momento já foram iniciados os procedimentos de análise das condições de rentabilidade, conforme previsto na Cláusula Quarta, § 1º, item 1 do Contrato de Concessão.

Sustenta a CEG que "(...) No início do mês de janeiro de 2010, a representante da CEG informou ao cliente que não haveria possibilidade de fornecimento para o local, haja vista que apenas um apartamento estava solicitando o serviço, de modo que não estariam atendidas as condições de rentabilidade, o que é devidamente autorizado pelo Contrato de Concessão" e "(...) Somente com a solicitação de gás para o abastecimento do comércio localizado no térreo do imóvel, foi possível alcançar uma mínima condição de rentabilidade para que pudesse ser atendido o cliente e desde que o mesmo promovesse as adequações e obras necessárias para tanto.

Informa, ainda, que "(...) em 19 de março de 2010, foi enviada correspondência ao cliente informando acerca da inviabilidade técnica para o fornecimento de gás natural, mas concluindo que o início do fornecimento de gás poderia ser realizado, após o cumprimento das medidas necessárias para eliminar as irregularidades apontadas, ocasião em que poderá ser agendada nova Vistoria Técnica".

¹ Art. 30 — Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado". (grifo no original)



Registra a Concessionária que "(...) Diante de todas as ponderações acima colocadas, considerando-se que caberá ao usuário providenciar as adequações necessárias para o fornecimento do serviço, absolutamente descabida a imposição de penalidades, haja vista que nenhuma responsabilidade pode ser atribuída à Concessionária pelos fatos apresentados". Por fim, requer "(...) a Concessionária seja arquivado o presente processo regulatório".

Em 16/08/10, o processo foi enviado à CAENE, por intermédio de minha assessoria, solicitando seu parecer quanto às questões apresentadas pela Concessionária e após manifestação, remessa à Procuradoria para ciência e pronunciamento.

Através do despacho de fls.75/76, a CAENE apresenta um relatório pormenorizado e cronológico dos fatos, conforme a seguir alinhado:

"(...) Em 03/11/2009, o cliente solicitou pedido de ligação a CEG, a CEG apresentou proposta ao cliente em 11/03/2010 a CEG esteve no local, note-se que já há um descumprimento CONTRATO DE CONCESSÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE DISTRIBUIÇÃO DE GAS CANALIZADO — CEG - ANEXO II - REQUISITOS DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS - PARTE 2 - SERVIÇOS AOS USUÁRIOS / PRAZOS DE ATENDIMENTO.

(...)13. Prazo de Atendimento aos Usuários

A. Serviços Obrigatórios

- aprovação de projetos de instalações internas, 72 horas;
- execução de ramais, 30 dias;
- a vistoria de instalações internas, 72 horas;

B. Serviços Opcionais (condicionados a aceitação do consumidor)

- elaboração de projeto de instalações de ramais internos, 1 semana;

Assevera a CAENE que "(...) Como pode ser observado nenhum dos prazos acima mencionados foi respeitado e nesse ponto, equivocou-se a Procuradoria e afirmar que no momento entende prematura a aplicação de penalidade, porque o usuário não tinha as instalações adequadas ao recebimento do gás, note-se que somente após 04 meses o usuário teve seu primeiro atendimento da CEG, um total descumprimento dos prazos pactuados na Concessão".

Por fim, conclui que "(...) Não há equivoco dessa CAENE ao indicar a localização do medidor do apartamento junto do local onde já existe uma cabine para o comércio, bastando para tanto a construção de uma cabine para o apto em questão, equivocase a CEG quando afirma que o local pertence ao comércio, pois se assim o fosse não haveria necessidade de autorização da prefeitura para construção do mesmo. Desta forma nossa sugestão também foi no sentido de que o usuário necessitaria também do mesmo procedimento".

AGENERSAAgência Reguladora
de Energia e Saneamento Básico
do Estado do Rio de Janeiro

Às fls. 77, à Procuradoria desta Agência despachou nos autos, sugerindo: "(...) 1 — Reiterar-se a intimação do usuário, nos termos de minha manifestação de fls. 60/61, para apresentar suas considerações e informar se ainda tem interesse no serviço, haja vista o lapso decorrido de sua solicitação, e não havendo nos autos manifestação mais recente de sua parte sobre o objeto do processo; 2 — Vistas à CEG para num prazo de cinco dias, apresentar suas considerações técnicas sobre a manifestação da CAENE, de fls. 75/76, quanto a suposto descumprimento de prazos previstos no contrato de concessão, e; 3 — Comprovar, com documentos de sua visita técnica ao local, que não é possível proceder ao fornecimento de gás ao usuário e sua inviabilidade técnica e econômico-financeira, à luz do contrato de concessão".

Remetidos os autos à CAENE por minha assessoria, em 16/11/10, para que aquela serventia em reunião técnica com a CEG obtenha uma proposta formal, na qual seja demonstrada viabilidade para o atendimento, apresentando soluções plausíveis com a aceitação formal do cliente e, por derradeiro, realização de uma vistoria, em conjunto, para verificar a adequação do ambiente. Na hipótese de inviabilidade, determinar que a Concessionária comprove junto à Agência e ao cliente.

Expedido Ofício CAENE nº 129/10 em 18/11/10, à Concessionária, solicitando o agendamento de reunião técnica, para que seja analisada e, se for o caso, demonstrada a viabilidade para o atendimento ao cliente.

Correspondência (DIJUR-E-3949/10) da Concessionária, juntada às fls. 80, informando do agendamento da reunião técnica para o dia 08/12/10, às 10:30h, na AGENERSA, para análise de viabilidade do atendimento ao cliente.

Em 08/12/10, foi acostado ao presente processo a Ata de reunião, ficando acordado que a CAENE, através de ofício, convocará o cliente para reunião na AGENERSA, com representantes da CEG e a mediação de um representante desta CAENE.

Expedido Ofícios CAENE nº. 139/10 (10/12/10), 035/11 (01/03/11) e 084/11 (16/05/11) ao cliente dando ciência do presente processo e disponibilizando prazo para pronunciamento, porém, não houve qualquer manifestação até a presente data.

Em 12/07/11, foi acostado ao presente processo o despacho da CAENE, informando que "(...) Não houve qualquer manifestação, apesar de os dois primeiros Ofícios enviados terem sido recebidos pelo cliente (às fls. 83 e AR), nos dias 13/12/10 e 16/03/11. Quanto ao Ofício, CAENE N°084/11, retornou, pois não havia ninguém para receber. (...) Mantivemos contatos telefônicos com os proprietários solicitando manifestação a respeito do Processo, não havendo interesse dos mesmos em agendar a reunião de mediação solicitada".

Remetidos os autos à Ouvidoria desta Agência, em 14/07/11, para que essa serventia contate o cliente para obter informações a respeito da desistência do mesmo em relação ao abastecimento de gás em sua residência.

AGENERSA

Agência Reguladora
de Energia e Saneamento Básico
do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/020.117/2010

Data 31/03/10 Fls.: 108

Rubrica: *RmPom*



GOVERNO DO
Rio de
Janeiro

Às fls. 89/92, consta mensagem eletrônica, via e-mail, encaminhada pela OUVIDORIA ao cliente, na qual solicita a confirmação de sua desistência na instalação de Gás Natural em sua residência, entretanto, não obteve qualquer resposta.

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/MF nº. 77/11, em 12/08/11, para a Concessionária apresentar suas considerações finais.

Em 22/08/11, foi acostado ao processo correspondência da Concessionária CEG DIJUR-E-1648/11, em resposta ao ofício AGENERSA/MF nº 77/11, apresentando suas considerações finais, informando que "(...) trata-se de caso de inviabilidade técnica para fornecimento de gás ao cliente, considerando a necessidade de diversas adequações por parte do mesmo, consoante informado ao mesmo pela CEG (fls. 22 e 23 dos autos)" e que "(...) Inclusive, esta Agência marcou reunião de mediação, na qual convocou a Concessionária e o cliente, não tendo o mesmo comparecido, o que demonstra seu desinteresse em realizar as adequações apontadas".

Por fim, a CEG "(...) reitera o já exposto, (...) para que fosse iniciado o fornecimento de gás o cliente necessitaria realizar as adequações apontadas pela CEG, o que não foi feito, tendo o mesmo, inclusive, informado nos autos que não teria mais interesse no fornecimento".

É o relatório.

Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator

Processo nº.: E-12/020.117/2010
Autuação: 31/03/2010
Concessionária: CEG
Assunto: Instalação e fornecimento de Gás
canalizado - Reclamação cliente
CEG Nº 512216
Sessão Regulatória: 30 de setembro de 2011

VOTO

Trata-se de Processo Regulatório instaurado através da ocorrência registrada na Ouvidoria desta Agência sob o número 512216 e tem por finalidade avaliar a reclamação do Sr. Jorge Luiz Moutinho Vieira, na qual solicita instalação de gás canalizado em sua residência desde novembro de 2009.

Conforme informações prestadas pela Ouvidoria desta Agência, a Concessionária alegou inviabilidade econômica, já que somente sua unidade teria interesse no gás da companhia. Entretanto, (...) logo em seguida, uma outra unidade de seu prédio também solicitou o gás, já que lá funcionará um restaurante, mas mesmo assim a CEG manteve sua negativa". Desta forma, (...) registrou sua reclamação conosco, já que não consegue obter da CEG uma justificativa plausível ao não atendimento de sua solicitação".

Observa a Ouvidoria que, por inúmeras vezes, cobrou esclarecimentos, junto à Concessionária, para saber o motivo da demora nesse atendimento, solicitando urgência na resposta para uma satisfação ao cliente, porém, só recebeu resposta um mês após a abertura da ocorrência. Esta última resposta gerou um reenvio (SNS - solução não satisfatória) à Concessionária, tendo em vista que, após análise da CAENE, houve necessidade de solicitar o estudo de rentabilidade da solicitação do cliente, bem como informações sobre o valor da participação do cliente necessária aos investimentos da companhia.

Em nova resposta por parte da Concessionária, a planilha enviada não trazia o detalhamento para o necessário entendimento técnico da CAENE, razão pela qual, gerou uma resposta novamente insatisfatória. Por fim, segundo esclarecimentos da Ouvidoria, somente, foi atendido seu requerimento, depois de uma semana, negando a solicitação do cliente.



No entanto, somente após algumas visitas, na unidade do cliente, a Concessionária alegou ter verificado irregularidades técnicas, no que diz respeito às adequações do ambiente para utilização do gás e o local para colocação do medidor.

Na vistoria programada previamente, com objetivo de analisar as condições do imóvel do cliente, a CAENE e a Concessionária compareceram ao local, porém não conseguiram vistoriar o apartamento em razão de o mesmo encontrar-se fechado. No entanto, restaram diversas divergências técnicas, relacionado ao local para colocação do medidor.

A CAENE, em seu parecer técnico, além de relatar os dois fatores impeditivos para a o início do abastecimento, entendeu pela aplicação de penalidade à Concessionária pelo descumprimento de prazos contratuais.

Instada a se manifestar, a Procuradoria recomendou que, antes de se penalizar a Concessionária, se consultasse o usuário, objetivando depreender do mesmo suas considerações e se ainda havia interesse em razão do lapso de tempo decorrido.

Visando uma composição entre as partes, minha assessoria encaminhou os autos à CAENE, para que aquela serventia, em reunião técnica com a CEG, obtivesse uma proposta formal, na qual fosse, se de fato possível, demonstrada a viabilidade para o atendimento, apresentando soluções plausíveis com a aceitação formal do cliente e, por derradeiro, realização de uma vistoria, em conjunto, para verificar a adequação do ambiente. Por fim, na hipótese de inviabilidade, determinar que a Concessionária comprove junto à Agência e ao cliente.

A Câmara Técnica de Energia, após encontro realizado com a Concessionária, ficou de convidar o cliente para, em reunião na AGENERSA, mediar e solucionar o caso.

Para tal encontro, foram expedidos vários ofícios ao cliente dando-lhe ciência do presente processo e disponibilizando prazo para pronunciamento, porém os mesmos não foram respondidos. Entretanto, através de contato telefônico havido entre a CAENE e o cliente, este não mais se interessou pela resolução de sua solicitação.

Em mais uma tentativa, a Ouvidoria desta Agência encaminhou ao cliente mensagem eletrônica, via e-mail, na qual solicita a confirmação de sua desistência na instalação de Gás Natural em sua residência, porém, não obteve qualquer resposta.

[Assinatura]

Da análise dos autos, pude depreender que, pela demora na resolução do caso, o cliente desistiu de seu pedido, apesar da necessidade de adequações em sua unidade, conforme informações apresentadas pela Concessionária.

Observo, ainda, que, segundo informações prestadas pelo usuário, a Concessionária justificou inicialmente sua recusa alegando inviabilidade econômica para "ligação de gás". No entanto, a Concessionária, em suas considerações, aponta, sem tocar no motivo daquela negativa, motivo de inadequação de ambiente, caracterizando desta forma esclarecimentos incorretos quanto à prestação dos serviços, conduta está tipificada no artigo 16, inciso III, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 01/2007.

Alerto a Concessionária sobre esse tipo de conduta, considerando que não foi a primeira vez que atentei para essa prática, ou seja, inicialmente justifica a recusa em realizar a instalação por inviabilidade econômica e, posteriormente, sustenta outro motivo que não o inaugural.

Entretanto, no que tange à recusa de ligação de gás em razão das inadequações, 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 "vistoria de instalações internas" no prazo de 72 (setenta e duas) horas.

Ademais, entendo como infração contratual o não atendimento à Ouvidoria desta Agência em tempo hábil, merecendo da mesma forma aplicação de penalidade.

Afirmo que aqui não se pretende, muito menos se deve, impor à Concessionária realizar ligações havendo inadequações no ambiente, como alegado. O que desejo ressaltar é o não atendimento no prazo previsto contratualmente, bem como o não esclarecimento adequado aos usuários e a esta agência.





Embora, pelos motivos acima elencados, entender que a penalidade de multa reúna fundamentos para sua aplicação, acredito que, no caso em debate, por não ter o usuário possibilitado eventual reparação pela Concessionária e as ponderações de nossa Procuradoria no sentido de buscar maiores informações junto ao usuário, o que também não foi possível face a sua recusa em atender tanto à Concessionária quanto à Agência, 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, e o art. 17³, VI⁴, ambos da Instrução Normativa nº. 01/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento ao usuário.

II - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 18⁵, I⁶, da Instrução Normativa nº. 01/2007, por não ter atendido o requerimento da Ouvidoria desta AGENERSA.

III - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Energia, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 01/2007.

IV – Determinar à Secretaria-Executiva que encaminhe cópia do presente voto ao Sr. Jorge Luiz Moutinho Vieira.

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. 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:

(...)

⁴ I. 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.

⁵ 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:

(...)

⁶ 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;

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 850

DE 30 DE SETEMBRO DE 2011.

CONCESSIONÁRIA CEG -
Instalação e fornecimento de Gás canalizado -
Reclamação cliente CEG Nº 512216.

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-12/020.117/2010, por maioria,

DELIBERA:

Art.1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 16, III; e o art. 17, VI, ambos da Instrução Normativa nº. 01/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento ao usuário.

Art. 2º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 18, I, da Instrução Normativa nº. 01/2007, por não ter atendido o requerimento da Ouvidoria desta AGENERSA.

Art.3º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Energia, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 01/2007.

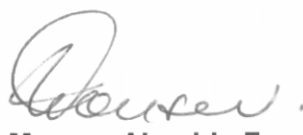
Art.4º - Determinar à Secretaria-Executiva que encaminhe cópia do presente voto ao Sr. Jorge Luiz Moutinho Vieira.

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

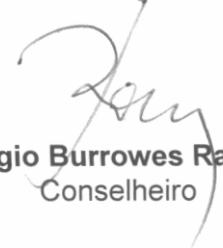
Rio de Janeiro, 30 de setembro de 2011.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente


Darcilia Aparecida da Silva Leite
Conselheira


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro
(voto vencido Art.2º)


Sérgio Burrowes Raposo
Conselheiro