



Processo nº : E-12/003/232/2015
Data de autuação: 08/05/2015
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência nº 2015 001810
Sessão Regulatória: 31 de março de 2016

RELATÓRIO

Trata-se de Processo Regulatório instaurado para apurar a ocorrência 2015001810, registrada na Ouvidoria da AGENERSA em 08/05/2015, na qual o cliente Peterson Rodrigo da Silva, com endereço na Rua Joaquim Silva, 126, PV 01, Centro, reclama sobre a demora na instalação do fornecimento de gás de seu imóvel, solicitada em 24/09/14 e atendida em 25/04/15.

Às fl. 05, consta e-mail trocado entre a Ouvidoria desta AGENERSA e a Concessionária referente à reclamação do cliente, onde a CEG esclarece o seguinte: *"Informamos que o cliente solicitou o fornecimento de gás no dia 24/9/14. Esclarecemos que a Companhia tentou contato com o cliente para agendar a visita nos dias 25 e 29/9, mas não houve êxito. Em 6/11, identificamos as seguintes exigências no local: Vazamento maior que 5 litros/hora; Inexistência/Insuficiência de ventilação superior; Terminal T inadequado/fora de padrão; Chaminé inexistente ou inadequada em aquecedor. Salientamos que a nova visita ocorreu no dia 3/3. Na ocasião, identificamos que a exigência de "Vazamento maior que 5 litro/hora" ainda estava ativa. (...) detectamos que o ramal externo não saia gás, devido não estar interligado a rede. Acrescentamos que o medidor foi instalado no dia 25/4, após a interligação do ramal."*

À fl. 06, a Ouvidoria dessa AGENERSA envia e-mail à CEG na data de 27/04/2015, com informações para registro de reclamação, apontando que o *"reclamante informa que seu medidor ainda não foi instalado, já tem quinze dias que espera que seja concluído. Um técnico foi ao local e só deixou um laudo informando que já está tudo correto, mas não instalaram."*



Consta, à fl. 10, cópia da Resolução do Conselho-Diretor nº. 490/2015, na qual se verifica a distribuição do presente feito à minha Relatoria.

Em atenção ao Ofício AGENERSA/CAENE nº 042/15¹, o qual solicita o pronunciamento da Concessionária em relação à ocorrência 2015001810, a CEG apresenta a Carta DIJUR-E-750/15², juntando o histórico de atendimento sobre o presente caso, conforme se depreende abaixo:

"28/9/2011- cliente solicita viabilidade de vendas.

2/3/2015 - cliente fez nova solicitação de gás e é cadastrado com o nº 8107383;

3/3/2015 - a equipe compareceu no local e a vistoria deu exigência (...);

6/3/2015 - (...) Neste mesmo dia, a equipe compareceu no local: VIST. C/ EXIG.//RAMAL DA CEG S/ GÁS //ITEM 703;

16/03/2015 - cliente fez nova solicitação de reagendamento: cliente Elson solicita reagendamento para o dia 18/03/2015 tarde, mais (OS DE RETORNO - VIST. C/ EXIG.//RAMAL DA CEG S/ GÁS //ITEM 703) pois cliente exige que resolva o problema;

Tratativa: RCRUZDO 17/03/2015 (...) Enc para ECC atender o cliente conforme agendamento.

Resp ECC: Equipe esteve no local em 16/03 e verificou que endereço não possui ramal, sendo feito mobiliário para envio a Ceg.

Solicitado que seja enviado o mais breve possível o mobiliário para que possa ser dado continuidade ao atendimento do cliente.

27/4/2015 - é aberta ocorrência pela AGENERSA (...)

27/04/2015 - Enc. área;

EMILYA 28/04/2015 - Encaminhado e-mail para a Ouvidoria;

BREVES 30/04/2015 - De: Contato AGENERSA"

Em manifestação, a CAENE³ analisa o histórico da ocorrência e os e-mails de fl. 5/6. Após um breve relato dos fatos, conclui que houve "uma má prestação de serviço por parte da Concessionária no atendimento ao cliente, descumprindo o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, vistorias

¹ Fls. 12.

² Fls. 14/16.

³ Fls. 17/18.



de instalações internas; colocação/retirada/substituição de medidores, bem como a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão."

Mediante ofício de fls. 23, a assessoria de meu Gabinete oportuniza à CEG manifestar-se nos autos, tendo a Delegatária, por meio da Carta DIJUR-E-1102/2015⁴, afirmado que o cliente *"fora devidamente [atendido], em 25/04/2015, não existindo, portanto, qualquer pendência que compita a Concessionária (sic). Diante do exposto, considerando o tratamento diligente dispensado, a CEG entende que não cabe a aplicação de qualquer penalidade, devendo o presente processo administrativo ser arquivado."*

Em nova manifestação, a CAENE⁵ considera que a Concessionária se equivoca ao considerar que o cliente foi devidamente atendido em 24/04/15. Aponta ainda que, inobstante os contatos frustrados em 25 e 29/09/14, a Concessionária somente realizou a vistoria em 06/11/14 quando foram constatadas exigências para a colocação do cliente em carga. E conclui pelo descumprimento dos prazos contratualmente estipulados, constatando que *"não são apresentados fatos relevantes que possam alterar o Parecer emanado por esta CAENE, às fls. 17, mantendo o mesmo na íntegra"*.

Em 28/08/2015, foi assinado prazo para que a Concessionária apresentasse esclarecimentos e outras informações constantes do histórico de atendimento anteriormente apresentado pela CEG. Através da Carta DIJUR-E-1207/2015⁶, a CEG requereu dilação de prazo, sendo tal pedido deferido por esse Gabinete.

Às fls. 46/49, a Procuradoria desta AGENERSA elabora parecer onde informa que *"houve manifestação da CAENE/AGENERSA, de fls.17, concluindo que a Concessionária descumpriu o Contrato de Concessão, em sua cláusula 1ª, § 3º, e do Anexo II, parte II, item 13-A, uma vez que o usuário solicitou ligação de gás para seu imóvel em 24/09/2014, e só foi definitivamente atendido em 25/04/2015, o que não se compatibiliza com os prazos bem mais céleres fixados no citado*

⁴ DIJUR-E-1102/15⁴ às Fls. 31/32.

⁵ Fls. 34.

⁶ DIJUR-E-1207/2015 às Fls. 43/44.



Anexo do Instrumento Contratual de Serviço Delegado. Outrossim, é crucial destacar que somente em 06/11/2014 um rol de exigências foi formulado. Ou seja, todos os prazos contratuais foram descumpridos pela CEG."

Ressalta ainda que "Em respeito aos princípios da Ampla Defesa e do Contraditório, por determinação da Assessoria do Relator, através do Ofício Agenera/Codir/LT nº 151/2015, de fls. 23, a CEG foi comunicada do deferimento de vistas do processo, bem como para manifestar-se em 3 dias sobre os fatos.", e que "em prosseguimento, a CEG se manifestou, de forma sucinta, sobre os fatos apenas afirmando que o usuário foi atendido em 25/04/2015 (...) fls. 31/32".

Ademais, esse Órgão Jurídico afirma que "houve responsabilidade da concessionária CEG, e conseqüentemente, descumprimento do art. 6º, §1º da Lei Federal nº. 8987/95, uma vez que, conforme documentos acostados aos autos e pareceres técnicos da CAENE, o serviço solicitado pelo usuário não foi prestado com a eficiência devida, e aqui tenho por base a manifestação da CAENE, de fls. 17, bem como a petição resumida da CEG, na qual apenas afirma o dia em que o cliente finalmente recebeu a ligação de gás há meses requerida, e todo o trâmite ocorrido, com prazos bem superiores aos estabelecidos no contrato de concessão.", e frisa que "a Assessoria do Relator expediu o Ofício Agenera/Codir/LT nº 163/2015, de fls. 35/36, na qual formulou pedidos de informações à CEG, para entender toda a cronologia dos acontecimentos (...) até o efetivo dia da ligação do gás, em 25/04/2015.", acrescentando que "através da carta DIJUR-E-120/2015, de fls. 40, a CEG requereu dilação de prazo, que lhe foi deferida em sete dias; mas que não foi atendida até a presente data".

Portanto, entende a Procuradoria desta AGENERSA que a CEG "descumpriu o art. 6º, § 1º, da Lei Federal nº. 8987/95, o contrato de concessão, em sua cláusula 1ª, § 3º, e Anexo II, parte 2, item 13-A, com relação ao pedido de ligação de gás atendido muito além do prazo contratual. Questão que se tornou incontroversa, uma vez que a CEG reconheceu que o cliente foi ligado à rede de gás tão somente em 25/04/2015", bem como que a "Concessionária sem razão justificada, e tendo a seu favor prazo razoável e dilatado pelo Relator, para atender aos termos do Ofício Agenera/Codir/LT nº 163/2015, de fls. 35/36, não apresentou as informações requisitadas,



o que implica no descumprimento da Clausula 8ª, § 10º.", opinando ainda, "no sentido de determinar que a CEG atenda, em prazo razoável, ao pedido de informações requeridas pelo Relator, às fls. 35/36, e em atendimento ao disposto na supracitado §10º, da cláusula 8ª do Instrumento Concessivo, como também, em observância ao Princípio da Verdade Material no processo administrativo".

Instada a se manifestar através do Ofício de fls. 54, de 02/12/15, enviado pela assessoria de meu Gabinete, a Concessionária CEG, em resposta, encaminha a DIJUR-E-1601/15, contendo a DIJUR-E-1224/15 anexa, informando ter protocolizado a mesma nesta Agência em 14/09/2015 e fisicamente em 15/09/2015, com as informações e documentos solicitados pelo Ofício/AGENERSA/CODIR/LT n.º163/2015⁷. Porém, afirma que apesar de o teor da Carta se tratar da presente ocorrência, houve erro material quanto à referência e o assunto, o que ocasionou a provável juntada da mesma a outro processo.

Segundo o histórico de atendimento do cliente anexado à Carta DIJUR-E-1224/15⁸ pela Concessionária, observa-se o seguinte:

"(...)27/02/2013- Cliente informa à CEG que não queria mais o abastecimento do gás, pois era inviável para ele. Cliente foi baixado no sistema com número de cliente: 7758892.

24/09/2014- Cliente novamente entra em contato com a CEG solicitado abastecimento gerado numero cliente: 8060533. Novamente gerado certificado de visita para a Instaladora a fim de verificar a interna do cliente.

25/09/2014- Realizado tentativa de contato com cliente, porém sem sucesso.

29/09/2014- Novo contato sem sucesso, e foi encaminhado agente comercial no local no dia 01/10, agendado visita para o dia 06.10 para aplicação de resina na tubulação.

06/11/2014 - Equipe compareceu ao local e verificou que o ramal estava Energizado.

Cliente ainda com exigências no local interno.

Foi baixado por carteira suja uma vez que o cliente fica muito tempo sem definir do que será feito dentro do imóvel.

⁷ Fls. 35/36.

⁸ Fls. 78/79.



Cliente novamente entra em contato solicitando abastecimento de gás, contratado pelo número de cliente 8107383 agendado visita.

03/03/2015- Local encontra-se com exigência: FEITO TEST - VIST. C/ EXIG// VAZ. MAIOR QUE 5L/H//ITEM 703.

06/03/2015- RAMAL DA CEG S/GÁS// ITEM 703

Gerado novamente certificado para a ECC onde encaminhou o mobiliário para a CEG, porém o ramal já estava construído.

Cliente foi baixado pela ECC para a contratação novamente para acerto.

25/04/15- Equipe compareceu ao local e verificou que o local já estava apto para o abastecimento que o ramal estava ok e o medidor foi instalado."

Assim, ao analisar⁹ as Cartas DIJUR-E-1601/15 e DIJUR-E-1224/15, a CAENE constata que "A Concessionária apesar dos contatos sem êxito com o cliente e das exigências encontradas nas instalações internas, demorou aproximadamente 54 dias para a instalação do medidor, considerando a data da solicitação de Gás, 02/03/15, descumprindo o prazo estipulado no Contrato de Concessão", entendendo, assim, que não são apresentados fatos relevantes que possam alterar os pareceres anteriores elaborados por esta Câmara Técnica de Energia, mantendo os mesmos na íntegra.

A Procuradoria desta AGENERSA elabora novo parecer¹⁰ apontando que "Ante a não apresentação das informações requeridas por meio do Ofício AGENERSA/CODIR/LT n.º 163/2015, esta Procuradoria elaborou parecer 059-2015/MSF-PROC/AGENERSA, de fls. 46/49, no qual no item 2 da sua conclusão sugere que a Concessionária seja apenada (...)". No entanto, verifica que "Em sede de razões finais a Concessionária traz elemento novo ao processo (...), informando que houve erro material na elaboração do documento" e "analisando o documento inédito apresentando, constatamos que o mesmo foi protocolizado no dia 15/09/2015, dentro do prazo de 7 (sete) dias concedidos por esta Autarquia para resposta, a contar da data do recebimento do Ofício AGENERSA/CODIR/LT n.º 175/2015 em 10/09/2015. Logo foi protocolizado tempestivamente, embora com erro material".

⁹ Fls. 92/93.

¹⁰ Fls. 94/102.



Ainda, esse Órgão Jurídico destaca que *"A Concessionária afirma ainda, que agiu de boa-fé, tendo enviado esforços para atender ao solicitado, encaminhando as informações e documentos requeridos anexos às razões finais"*, e entende que *"(...) visando a busca da verdade material, não havendo prejuízo processual e manifestação do Conselho Diretor decisiva nos autos, e ainda, a evidente boa-fé da Concessionária, sugerimos que seja considerada e analisada pelo Conselheiro Relator o DIJUR-E-1224/15, de fls. 78/90, restando prejudicado (sic) a abordagem do item 2 da conclusão do Parecer desta procuradoria, de fls. 46/49, em razão da cronologia dos fatos"*.

Em análise do histórico de atendimento do cliente, a Procuradoria desta AGENERSA frisa que *"No dia 03/03/2015 a equipe da CEG compareceu no local, fez vistoria e constatou exigências na instalação interna. Foi realizado teste de estanqueidade que verificou vazamento maior que 5L/h. Ainda, na ocasião, o cliente solicitou o retorno para o dia 06/03/2015, conforme ordem de serviço de fls. 89."*; que *"Estranhamente, a equipe da Concessionária, no dia 06/03/2015, compareceu ao local novamente e constatou que o mesmo estava sem ramal da CEG, afirmação esta que se depreende dos documentos de fls. 83 e 85."* e ainda, que *"Segundo histórico do cliente, após a data de 06/03/2015, foi gerado novamente certificado ECC onde encaminhou o mobiliário para a CEG, porém o ramal já estava construído. Cliente foi baixado pela ECC para contratação novamente para acerto"*.

Ademais, destaca esse Órgão Jurídico que *"Somente no dia 25/04/2015 que a equipe da CEG compareceu e verificou que o local já estava apto para o abastecimento, que o ramal estava OK e o medidor foi instalado. A ordem de serviço manual de fls. 86, informa ainda que: 'Ao chegar no local, não havia válvula do medidor, foi realizado teste de estanqueidade sem escapamento, casa em obra sem adequações pendentes. Foi instalado medidor, cliente sem fogão plugado, aquecedor foi convertido, cliente orientado sobre economia e segurança"*, ressaltando que *"Ora a Concessionária afirma que há ausência de ramificação, ora afirma que o ramal já estava construído, gerando grande desencontro de informações até mesmo dentro da empresa prestadora de serviço."*



Sendo assim, conclui por uma inadequada prestação do serviço público e a consequente aplicação de penalidade, uma vez que "(...) o usuário, após o cumprimento das exigências (06/03/2015), restou em espera de esclarecimentos e atendimento do pedido de ligação de gás, com a instalação do medidor até a data de 25/04/2015, superando de (sic) muito o prazo estipulado no Anexo II, parte 2, 13-A do Instrumento Concessivo."

Por fim, a Procuradoria desta AGENERSA salienta ainda que "(...) a delegatária deixou de prestar esclarecimentos necessários sobre a prestação dos serviços ao usuário, eis que, em diversas passagens do feito, há prova inequívoca da precariedade no fornecimento de informações", bem como em que "(...) pese subsistir a obrigação contratual e legal (CDC) de informar com clareza, transparência e veracidade ao consumidor, a delegatária adotou comportamento equivocado ao induzir o usuário em erro constante, notadamente fazendo-o cumprir exigências da instalação interna e após informar que não havia ramificação externa construída", concluindo pela "ausência de esclarecimentos ao usuário necessários à prestação adequada do serviço público, disposto na Cláusula Quarta, § 1º, item 4, bem como desobediência aos princípios estabelecidos no § 3º, da Cláusula Primeira, ambos do Contrato de Concessão".

Em despacho¹¹ proferido pela Procuradoria desta Agência, esta acrescenta ao parecer de fl. 94/102 que "restou comprovada a prestação inadequada do serviço público exercido pela CEG, ante a demora injustificável no atendimento à solicitação do reclamante, bem como a ineficiência no dever de informação, maculando, além das cláusulas que informam o Instrumento Concessivo, as normas e princípios que regem a legislação consumerista".

Mediante o Ofício de fls. 109, de 07/03/2016, a assessoria de meu Gabinete encaminha à CEG cópia integral do presente feito, comunica a conclusão de sua instrução e assina o prazo de 05 (cinco) dias para a apresentação de razões.

Em 14/03/2016, a Concessionária protocola sua peça afirmando vir "após requerida dilação de prazo, prestar os esclarecimentos necessários", bem como retoma todos os argumentos

¹¹ Fls. 103.



Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/232/2015

Data 07/05/15 Fls.: 121

Rubrica:

2054136-8

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

já defendidos anteriormente. Ocorre que, há de se salientar que não existe nestes autos petição da Concessionária CEG requerendo dilação de prazo em relação ao Ofício AGENERSA/LT n.º 018/2016, o que também não prejudica as razões finais apresentadas pela Concessionária, uma vez que as mesmas foram protocoladas dentro do prazo concedido no ofício encaminhado pela assessoria de meu Gabinete.

É o relatório.

Luigi Troisi
Conselheiro-Relator



Processo nº: E-12/003/232/2015
Data de autuação: 08/05/2015
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência nº 2015 001810
Sessão Regulatória: 31 de março de 2016

VOTO

Trata-se de Processo Regulatório instaurado para apurar a ocorrência 2015001810, registrada na Ouvidoria da AGENERSA em 08/05/2015, na qual o cliente Peterson Rodrigo da Silva, com endereço na Rua Joaquim Silva, 126, PV 01, Centro, reclama sobre a demora na instalação do fornecimento de gás de seu imóvel, solicitada em 24/09/14 e atendida em 25/04/15.

Verifica-se que a Ouvidoria desta AGENERSA entrou em contato com a CEG através dos e-mails trocados às fls. 05/06 destes autos, solicitando esclarecimentos sobre a ocorrência aberta nesta AGENERSA em 27/04/15, obtendo a seguinte resposta da Concessionária: que o cliente solicitou o fornecimento em 24/09/14; que a CEG tentou contato para agendar a visita nos dias 25 e 29/09, sem êxito; que em 06/11 identificou exigências no local; que a CEG realizou uma nova visita em 03/03, a qual identificou que a exigência "*Vazamento maior que 5 litro/hora*" ainda estava ativa, e que o ramal externo não saía gás, por não estar ligado à rede; que a instalação do medidor ocorreu após a interligação do ramal em 25/04/14.

Em atenção ao Ofício AGENERSA/CAENE nº 042/15¹, o qual solicita o pronunciamento da Concessionária em relação à presente ocorrência, a CEG apresenta o histórico de atendimento do cliente, sendo possível verificar, além das informações anteriormente prestadas, que em 2/3/15 houve nova solicitação de gás; que na realização da vistoria em 3/3/15, deu exigência contendo vazamento de gás maior que 5 L/H; que em 06/03/15 a equipe compareceu ao local, sendo a vistoria com exigência "*ramal sem gás*"; que em 16/03/15, o cliente fez nova solicitação de agendamento para o dia 18/03/15, exigindo que resolva o problema. Neste mesmo dia do

¹ Fls. 12.



telefonema (16/03) a equipe técnica esteve no local, verificando que o endereço não possuía ramal, sendo feito mobiliário para envio a CEG.

Em análise da matéria, a CAENE² considera todas as informações constantes do histórico da ocorrência e os e-mails de fls. 05/06, concluindo que a Concessionária realizou uma má prestação de serviço no atendimento ao cliente, descumprindo o Anexo II, Parte 2, Item 13-A (vistorias de instalações internas; colocação e retirada de medidores), e à Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão.

Como justificativa à presente ocorrência, a Concessionária³ defende sua conduta diligente ao afirmar que atendeu devidamente o cliente em 25/04/15, pleiteando assim, o arquivamento dos autos.

Segundo nova análise da CAENE⁴, esta considera que a CEG se equivoca ao afirmar que o cliente foi devidamente atendido em 25/04/15, e aponta, que apesar dos contatos frustrados em 25 e 29/09/14, somente realizou a vistoria em 06/11/14, quando constatou as exigências para a colocação do cliente em carga, motivo pelo qual ratifica o seu parecer anterior.

A assessoria⁵ deste Gabinete assinou prazo para a Concessionária apresentar esclarecimentos e informações pormenorizadas, em complemento ao histórico de atendimento anteriormente apresentado. A CEG requereu dilação de prazo, a qual foi deferida por esse Gabinete. Inobstante tal pedido, a Concessionária deixou de apresentar as informações requisitadas.

A Procuradoria da AGENERSA⁶, com base na documentação aqui apresentada e no parecer da CAENE⁷, entende que houve responsabilidade da CEG, e o conseqüente descumprimento do art. 6º, §1º da Lei Federal nº. 8987/95, Cláusula 1ª, § 3º, e Anexo II, parte 2,

² Fls. 17/18.

³ Fls. 31/32.

⁴ Fls. 34.

⁵ Fls. 35/36.

⁶ Fls. 46/49.

⁷ Fls. 17.



item 13-A, tendo em vista que resta incontroverso que pedido de ligação de gás foi atendido muito além do prazo contratual, devendo-se ressaltar que a própria Concessionária informou ter colocado o cliente em carga somente em 25/04/15.

Salienta ainda que, por não ter atendido, sem justificativa, ao requerimento feito através do Of. AGENERSA/CODIR/LT nº 163/2015⁸, descumpriu a Cláusula 8ª, § 10º, do Contrato de Concessão, motivo pelo qual opina que seja determinado à CEG que atenda, em prazo razoável, ao pedido de informações requeridas pelo Relator.

Instada a se manifestar, a CEG⁹ informa ter protocolizado nesta Agência, em 14/09/2015 por meio digital, e fisicamente em 15/09/2015, a DIJUR-E-1224/15, contendo as informações solicitadas. Acrescenta que, inobstante teor da Carta se tratar da presente ocorrência, houve erro material quanto à referência e o assunto, o que ocasionou a provável juntada da mesma a outro processo.

Segundo as informações complementares ao histórico de atendimento do cliente apresentadas pela CEG, depreende-se que a CEG em 29/09/14 realizou novo contato com o cliente, porém sem sucesso, sendo encaminhado agente comercial no local no dia 01/10, com visita agendada para 06/10 para aplicação de resina na tubulação; (...); como o cliente ficou muito tempo sem definir o que seria feito dentro do imóvel, foi baixado por carteira suja; em 02/03/15, cliente entra novamente em contato com a CEG solicitando abastecimento de gás; que em visita de 03/03/15, ficou constatado vazamento maior que 5 L/H; que em 06/03/15, constatou-se ramal da CEG sem gás, sendo gerado novamente certificado para a ECC, com encaminhamento do mobiliário para a CEG, porém ramal já estava construído; cliente foi baixado pela ECC para contratação novamente para acerto; e, por fim, instalação do medidor em 25/04/15.

⁸ Fls. 35/36.

⁹ Fls. 57/58.



Serviço Público Estadual

Processo nº 612/002/232/2015

Data 08/05/15 Fls.: 125

Rubrica:

2054136-8

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

A CAENE¹⁰ em novo parecer, ratifica suas considerações anteriores, acrescentando que mesmo diante dos contatos sem êxito junto ao cliente, bem como das exigências encontradas nas instalações internas, a Concessionária demorou aproximadamente 54 (cinquenta e quatro) dias para instalar o medidor, considerando a data da solicitação de gás em 02/03/15, entendendo, portanto, pelo descumprimento do prazo estipulado no Contrato de Concessão.

A Procuradoria desta AGENERSA elabora parecer¹¹, destacando que uma vez que a Concessionária afirma que agiu de boa-fé, encaminhando as informações e documentos requeridos em sede de razões finais, entende que não houve prejuízo processual, motivo pelo qual sugere que seja analisada pelo Conselheiro Relator a DIJUR-E-1224/15, restando, assim, prejudicada a abordagem do item 2 do parecer anterior da Procuradoria desta Agência.

Em análise ao histórico de atendimento do cliente, esse Órgão Jurídico ressalta que em 03/03/15, a equipe da CEG realizou visita técnica, constatando exigências na instalação interna, e que o cliente solicitou retorno para 06/03/15, sendo que estranhamente, a equipe da CEG compareceu novamente ao local, verificando que o mesmo estava sem ramal da CEG, conforme os documentos de fls. 83 e 85 destes autos. Acrescenta que conforme o histórico em questão, após 06/03/15, foi gerado o certificado ECC encaminhando o mobiliário para a CEG, no entanto, o ramal já estava construído, ocorrendo a baixa do cliente pela ECC para contratação novamente para acerto, ocorrendo a instalação do medidor somente em 25/04/15.

Dessa forma, ressalta esse Órgão Jurídico que *"Ora a Concessionária afirma que há ausência de ramificação, ora afirma que o ramal já estava construído, gerando grande desconforto de informações até mesmo dentro da empresa prestadora de serviço."*, concluindo, por uma inadequada prestação do serviço público e a consequente aplicação de penalidade, sob a justificativa de que o cliente, após ter cumprido com as exigências em 06/03/15, restou no aguardo de esclarecimentos e atendimento do pedido de ligação de gás, com a instalação do medidor até a

¹⁰ Fls. 92/93.

¹¹ Fls. 94/102.



Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/232/2015

Data 08/05/15 Fls.: 126

Rubrica: @ 2054136.8

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 de 25/04/2015, ou seja, em um prazo muito superior ao estipulado no Anexo II, parte 2, 13-A do Instrumento Concessivo.

Aponta ainda a Procuradoria desta AGENERSA a precariedade no fornecimento de informações por parte da Concessionária ao cliente. Saliencia constar nos autos prova inequívoca de que a conduta desorganizada da Concessionária induziu o usuário ao erro uma vez que, inobstante ter falhado em identificar a falta de ramificação externa, determinou ao cliente o cumprimento de exigências na instalação interna. Por fim, conclui pela ausência de esclarecimentos ao usuário necessários à prestação adequada do serviço público, disposto na Cláusula Quarta, § 1º, item 4, bem como desobediência aos princípios estabelecidos no § 3º, da Cláusula Primeira, ambos do Contrato de Concessão.

Em Razões Finais, a CEG retoma os argumentos anteriormente defendidos, ratificando o entendimento da Procuradoria no tocante a consideração da Carta DIJUR-E-1224/15 face à ausência de prejuízo processual e a busca da verdade material, observando que a mesma foi protocolizada tempestivamente.

Primeiramente, destaco, que considerei e analisei todas as documentações contidas nestes autos, inclusive, a Carta DIJUR-E-1224/15 anexada pela Concessionária em suas razões finais, em respeito ao Princípio da Boa-fé Objetiva e ao Princípio da Verdade Material, motivo pelo qual me alio ao entendimento exposto no último parecer da Procuradoria desta AGENERSA.

Antes de adentrar ao mérito da reclamação, afirmo que corroboro com a opinião da Procuradoria desta AGENERSA ao desconsiderar as datas anteriores à última solicitação de abastecimento de gás, uma vez que o cliente foi baixado por carteira suja pela CEG, tendo em vista que ficou muito tempo sem definir seu posicionamento junto à Concessionária.

Desse modo, quanto ao mérito da reclamação, depreende-se através do histórico de atendimento apresentado pela Concessionária, que o cliente fez nova solicitação de gás na data de



Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/232/2015

Data 08 / 05 / 15 Fls.: 127

Assinatura:

20154136-8

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

02/03/15, com ligação executada em 25/04/15, quando na verdade, o prazo contratual para atendimento ao cliente é de até 24 horas.

A primeira vistoria deu-se em 03/03/15, quando foi detectado vazamento em ramificação interna. Ocorre que somente em 06/03/15 a Concessionária constatou que o ramal externo estava sem gás, devido a não estar interligado na rede. Cumpre salientar que, nos mesmos moldes do ocorrido no Processo Regulatório E-12/003/639/2014, de minha relatoria, a Concessionária mais uma vez demonstra não possuir capacidade fazer uso devido de seu cadastro para averiguar a existência e viabilidade de ramal já na primeira visita.

Desta forma, resta configurado o descumprimento aos termos do Anexo II, Parte 2, Item 13-A, do Contrato de Concessão pela falha no atendimento ao cliente, bem como à Clausula Quarta, *caput* e §1º, 9 do mesmo instrumento, pelo uso ineficiente de seu cadastro, o que será levado em consideração para efeito de dosimetria da penalidade.

Também para efeitos de dosimetria, deve ser considerado o fato de que a Concessionária deixou de prestar os esclarecimentos necessários quanto à prestação de serviço e de trazer as informações adequadas ao cliente, em patente descumprimento à Cláusula Quarta, § 1º, item 4, bem a inobservância aos princípios elencados na Cláusula Primeira, § 3º, ambos do Contrato de Concessão.

Isso posto, proponho ao Conselho Diretor:

- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no montante de 0,0025% (vinte e cinco décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, aqui considerada a data de 04/03/2015, devido ao descumprimento do Anexo II, Parte 2, Item 13-A (colocação/retirada/substituição de medidores, 24 horas) e Cláusula Quarta, *caput* c/c § 1º, 4 e 9 c/c Cláusula Primeira, §3º, todos do Contrato de Concessão, com base na Cláusula Décima, do Contrato de Concessão c/c artigo 17, VI da Instrução Normativa CODIR nº. 001/2007, devido aos fatos apurados no presente processo;

Conselheiro Luigi Eduardo Troisi - Processo nº E-12/003/232/2015

Página 6 de 6



Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/232/2015

Data 08/05/15 Fls.: 128

Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil

(assinatura)

20541368

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

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

É o voto.

(assinatura)
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 2839

Serviço Público Estadual

Processo nº E12/003/2321/2015

Data 08/05/15 Fls.: 129

Rubrica: Q 2054136-8

, DE 31 DE MARÇO DE 2016.

CONCESSIONÁRIA CEG - Ocorrência nº. 2015 001810.

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-12/003/232/2015, por unanimidade,

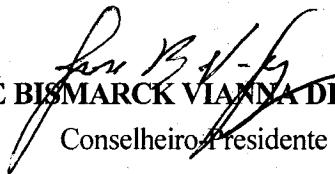
DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no montante de 0,0025% (vinte e cinco décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, aqui considerada a data de 04/03/2015, devido ao descumprimento do Anexo II, Parte 2, Item 13-A (colocação/retirada/substituição de medidores, 24 horas) e Cláusula Quarta, *caput* c/c § 1º, 4 e 9 c/c Cláusula Primeira, §3º, todos do Contrato de Concessão, com base na Cláusula Décima, do Contrato de Concessão c/c artigo 17, VI da Instrução Normativa CODIR nº. 001/2007, devido aos fatos apurados no presente processo;

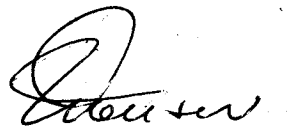
Art. 2º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE e a CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007;

Art. 3º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.


Rio de Janeiro, 31 de março de 2016.


JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA
Conselheiro-Presidente
ID 44089767


ROOSEVELT BRASIL FONSECA
Conselheiro
ID44082940


MOACYR ALMEIDA FONSECA
Conselheiro
ID 43568076


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
Conselheiro
ID39234738


LUIGI EDUARDO TROISI
Conselheiro-Relator
ID 44299605