



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

SERVICO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	E-12/003/567/2014
Data:	11/11/2014 Fls. 125
Rubrica:	
Níago de Silva Assessor Especial ID nº 4422664-0	

Processo n.º : E-12/003/567/2014.
Data de autuação: 11/11/2014.
Concessionária: CEG.
Assunto: Ocorrência n.º 1752014 – Concessionária CEG.
Sessão Regulatória: 27/07/2016.

RELATÓRIO

O presente processo foi iniciado pelo Protocolo Geral, por determinação da Secretária Executiva, tendo em vista a CI AGENERSA/OUVID n.º 205/2014¹, meio pelo qual a Ouvidoria informou a existência da ocorrência n.º 175/2014, que versa sobre demora da instalação do gás no imóvel do Sr. Aldir Garcia Goulart.

Segundo relato extraído do histórico de atendimento de fls. 05/06, o usuário solicitou fornecimento de gás a concessionária em 23/10/2014 e somente foi atendido em 10/11/2014, conforme informação da própria CEG.

Através de ofício AGENERSA/SECEX n.º 631/2014², a Concessionária tomou ciência da abertura do processo.

Às fls. 09, consta Resolução n.º 468 de 25/11/2014, informando que o referido processo foi distribuído a minha relatoria.

A CAENE, através do Ofício n.º 175/14, solicitou pronunciamento da Concessionária em relação à Ocorrência 175/2014, o que foi realizado através da DIJUR-E-2209/14³ encaminhando cópia do registro da ocorrência referenciada.

Por meio de minha assessoria encaminhei os presentes autos à Câmara de Energia que, após análise do presente processo e diligências, manifestou-se nos seguintes termos⁴:

“O presente processo trata da Ocorrência 175 2014, registrada na Ouvidoria desta AGENERSA.

¹ Fls. 03/04 – CI AGENERSA/OUVID n.º 205/2014.

² Fls. 08.

³ Fls. 13/16.

⁴ Fls. 17/18.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-12/003/567/2014
Data: 12/11/2014 Fls. 126
Rubrica: <i>[assinatura]</i>
Assessor Especial ID nº 4422664-9

Analisamos o histórico da ocorrência constante nas folhas 03 e 04, e-mail constante na folha 05 e 06, e DIJUR-E-2209/14 nas folhas 13, 14, 15, e 16, e temos os seguintes pontos a considerar:

- No dia 23/10/14, Cliente solicitou instalação de gás no apartamento para o qual iria mudar-se 02 (dois) dias após;*
- No dia 29/10/14, Cliente liga para a Concessionária e constata que seu pedido não havia sido registrado no sistema, protocolo da reclamação N° 2535947300;*
- No dia 03/11/14, Cliente entra em contato com a Concessionária e informa que não houve contato;*
- No dia 04/11/14, a Concessionária entra em contato com o Cliente e agenda a vistoria para o dia 05/11/14;*
- No dia 07/11/14, a Concessionária entra em contato para ir ao local e o cliente solicita que esta, seja transferida para o dia 10/11/14;*

A concessionária poderia ter agendado uma equipe de imediato para atender ao cliente ou no mais tardar em exatas 24 horas depois do comunicado para ligar o fornecimento de gás, evitando assim todo o aborrecimento gerado. Antevendo a defesa da CEG no que foi citado, esclarecemos que caso o cliente não estivesse apto para o procedimento, a concessionária podia suspender o serviço. Agindo dessa forma citada estaria envidando os esforços e ações necessárias para cumprir os prazos vigentes do contrato de concessão, Anexo II, parte 2, Item 13-A, corte/religação em instalações já existente.

Diante do exposto acima, fica comprovada uma má prestação de serviço por parte da Concessionária, pois, a mesma extrapolou e muito o tempo máximo para corte/religação que é estabelecido em 24 horas. Prazo este que a concessionária negligência claramente. Sendo assim a concessionária descumpre o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, corte/religação em instalações já



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-12/003/567/2014
Data: 11/11/2014 Fls. 127
Rubrica:

Ilago da Silva Marra
Assessor Especial
ID nº 4422684-0

existente, bem como, a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão."

Às fls. 19, consta Ofício AGENERSA/CODIR/JB n.º 019/2015 concedendo prazo para que a Concessionária apresentasse manifestações.

A Procuradoria desta AGENERSA, às fls. 26, solicitou à Ouvidoria contato com o usuário para solicitar "documentos comprobatórios de suas alegações, principalmente a confirmação online de seu primeiro pedido de religação", o que foi realizado às fls. 27/29, sendo indagado pelo usuário sobre a demora no contato realizado, não sendo apresentada documentação pelo mesmo.

Autos novamente remetidos à Procuradoria que, em parecer fundamentado, opinou³, *in verbis*:

(...)

Da análise do processo, verifico que o usuário informou que no dia 23/10/2014 solicitou gás à Concessionária, esta porém não o atendeu. Não obstante, o preposto da CEG em contato com a Ouvidoria da AGENERSA informou que o cliente realizou tal solicitação somente no dia 29/10/2014. Sendo assim, por não haver comprovação nos autos quanto ao pleito de gás no dia 23/10/2014, bem como o usuário não ter fornecido tal informação quando instado, utilizarei como base a data fornecida pela concessionária, ou seja, o dia 29/10/2014, pois no processo resta incontroversa tal data para a solicitação.

Fixada tal premissa, verifico que a douta CAENE classificou a presente demanda como uma religação em instalações já existentes, que possui prazo contratual de 24 horas, me parecendo um enquadramento correto, tendo em vista que da narrativa dos autos extrai-se que o usuário alugou o imóvel. Entretanto, a própria CEG informa que somente realizou vistoria no dia 05/11/2014, ou seja, mesmo que fosse considerado o prazo de 72 horas para vistorias, acrescidos das 24 horas da religação, a

³ Fls. 33/35.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo: E-12/003/567/2014	
Data: 11/11/2014	Fls. 325
Rubrica:	Assessor Especial
	ID nº 4422664-0

Concessionária já teria descumprido o prazo definido no contrato de concessão.

E ainda, ressalto, segundo relato da própria Concessionária, que na vistoria realizada no dia 05/11/2014 a mesma informou que o cliente deveria sanar algumas exigências para que tivesse seu gás liberado, remarcando a instalação do medidor no dia 07/11/2014. Nesta linha, a CEG aduz que o cliente solicitou que a visita fosse modificada para o dia 10/11/2014.

Posteriormente, a delegatária informou que não foi encontrada nenhuma exigência para o local, no dia 05/11/2014, fl. 14, o que agrava ainda mais o atraso praticado pela concessionária, eis que não haveria justificativa para a ligação no dia 07/11/2014, considerando a inexistência de pendências a serem supridas pelo usuário, portanto resta clara a morosidade no atendimento ao pleito do usuário, assim como a sua ineficiência no atendimento ao Sr. Aldir.

Logo, salta aos olhos que a Concessionária ao não atender o usuário em 24 horas descumpriu o disposto no Anexo II, Parte 2, Item 13-A do Contrato de Concessão.

Nesta seara, sendo a CAENE responsável pela organização do prontuário da Concessionária, nos termos do Art. 28, XV do Regimento Interno, sugiro que a douta Câmara verifique se a conduta da CEG tipificada como descumprimento contratual pode ser enquadrada como reincidente, conforme dispõe o Art. 20 da Instrução Normativa nº 001/2007, de forma a subsidiar o CODIR no julgamento do presente processo.

Considerando o exposto, corroboro 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."

Com base na manifestação jurídica, a CAENE se manifestou corroborando os termos, bem como pela "sua conclusão sobre o descumprimento da Concessionária ao Contrato de



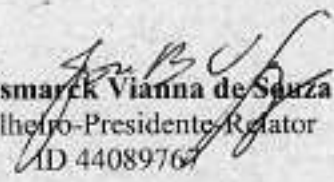
Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	E-12/003/567/2014
Data:	23/11/2014 Fls. 129
Rubrica:	Luís Roberto da Silva Matta
	Assessor Especial
	ID nº 4422664-0

Concessão, apontado por esta CAENE em seu parecer às fls. 17 e 18, dos autos". Sendo destacado, por fim, que "nos últimos anos o número de Ocorrências registradas na Ouvidoria da AGENERSA teve uma sensível redução, porém ainda em vários Processos há o descumprimento contratual apontando por essa CAENE: prazos previstos no Anexo II, Parte 2, item 13A, corte/religação em instalações existentes. Como informação citamos os Processos E-12/003/232/2015 e E-12/003/463/2015, onde foi apontado o descumprimento contratual, acima citado."

Por meio do ofício AGENERA/CODIR/JB n.º 015/2016, a Concessionária CEG foi intimada a apresentar razões finais, o que fez através da DIUR-E-165/2016 (fls. 101/105), repisando os argumentos já aduzidos ao longo do processo.

É o relatório.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator
ID 44089767



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-12/003/567/2014
Data 11/11/2014 Fls. 130
Rubrica  Tiago da Silva Marras
Assessor Especial
ID nº 4422664-0

Processo nº.: E-12/003/567/2014.
Data de autuação: 11/11/2014.
Concessionária: CEG.
Assunto: Ocorrência nº 1752014 - Concessionária CEG.
Sessão Regulatória: 27/07/2016

VOTO

O presente processo tem como objetivo análise da ocorrência nº 175/2014, que versa sobre reclamação do Sr. Aldir Garcia Goulart, referente a demora na ligação de gás em sua residência, cuja solicitação se deu em 23/10/2014.

A ocorrência foi registrada na Ouvidoria da AGENERSA e remetida a Concessionária CEG em 04/11/2014 (fls. 03) e, em 06/11/2014, a Concessionária informou que a solicitação foi realizada em 29/10/2014 e a instalação do medidor e liberação do fornecimento de gás ocorreu em 07/11/2014, após serem sanadas as exigências de responsabilidade do usuário.

Conforme se depreende do histórico presente na CI AGENERSA/OUVID n.º 205/2014, o usuário não obteve fornecimento de gás na data informada pela Concessionária. Nesse sentido, em nova manifestação, a CEG informou que a regularização do fornecimento se deu em 10/11/2014.

Assim, considerando tanto o pedido realizado pelo usuário em 23/10/2014 - não registrado pelo sistema da CEG - quanto o registrado em 29/01/2014, restou configurado o descumprimento contratual, posto que o abastecimento de gás somente se deu em 10/11/2014.

Mesmo considerando o pedido registrado no sistema da CEG em 29/10/2014, não poderia a Concessionária demorar 05 (cinco) dias para realizar a vistoria e somente liberar o fornecimento em 10/11/2014, o que resta evidenciado no histórico da ocorrência.

Instada a se manifestar, a CAENE emitiu o parecer, às fls. 17/18, concluindo pelo descumprimento do Anexo II, Parte 2, Item 13-A, corte/religação em instalações já existentes, bem como da Cláusula Primeira, Parágrafo Terceiro, ambos do Contrato de Concessão.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo: E-12/003/567/2014	
Data: 14/11/2014	Fls. 33
Rubrica:	[Assinatura]
Flávia da Silva Maia Assessor Especial ID nº 4422664-0	

A Procuradoria desta Agência, às fls.33/35, sugeriu manifestação da CAENE para verificação de descumprimento reiterado do instrumento contratual e, no mérito, corroborou o parecer técnico exarado.

A respeito dos descumprimentos reiterados, conforme questionado pelo Jurídico desta AGENERSA, a CAENE afirmou que " - Nos últimos anos o número de Ocorrências registradas na Ouvidoria da AGENERSA teve uma sensível redução, porém em vários Processo há o descumprimento contratual apontado por essa CAENE:..."

A Concessionária, em sede de razões finais, sustentou que agendou instalação do medidor para o dia 07/11/2014, data esta alterada para o dia 10/11/2014 por motivação do usuário. Entendeu, nesse contexto, que o período de 29/10/2014 até 10/11/2014 é razoável.

Em que pese existir sustentação, por parte da CEG, que a liberação estava agendada para o dia 07/11/2014 e foi remarçada pelo usuário para o dia 10/11/2014, cabe esclarecer que o descumprimento contratual se deu quando ultrapassada as 24 (vinte e quatro) horas previstas no Anexo II, Parte 2, Item 13-A do contrato de Concessão.

Ademais, conforme histórico trazido aos autos pela Concessionária (Fls. 14) não existia exigências no local para liberação do gás, mas tão somente uma pendência financeira deixada por morador anterior do imóvel, restando notório o descumprimento do prazo previsto no Anexo II, Parte 2, Item 13-A- bem como da Cláusula Primeira, Parágrafo Terceiro, ambos do Contrato de Concessão, razão pela qual filio-me aos pareceres técnico e jurídico presentes nos autos.

Assim, levando em consideração as razões expostas pela CAENE e Procuradoria, não há como deixar de considerar a Concessionária CEG responsável pela demora na ligação de gás ao usuário da ocorrência em apreço, atuando em desarmonia com os prazos aos quais deve submeter-se, motivo pelo qual sugiro ao Conselho Diretor:

- Aplicar à Concessionária CEG, penalidade de advertência, pelo descumprimento dos prazos previstos no Anexo II, Parte 2, Item 13-A, bem como da Cláusula Primeira, Parágrafo Terceiro, ambos do Contrato de Concessão, tendo em vista a demora na ligação de gás do usuário na ocorrência n.º 175/2014, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no artigo 17, VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.

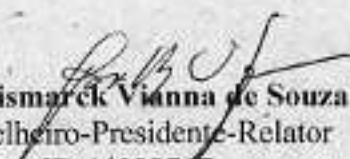


Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-12/003/567/2014
Data: 13/11/2014 Fls. 132
Rubrica:  Hugo da Silva Marra
Assessor Especial ID nº 4422664-0

- Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 014/2010.

É como voto.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator
ID 44089767