



| |
|-----------------------------|
| SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL |
| Processo: E-12/003/179/2015 |
| Data 17/04/2015 Fls. 64 |
| Rubrica 04.50201247 |

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Processo nº. : E-12/003/179/2015.
Data de autuação: 17/04/2015.
Concessionária: CEG.
Assunto: Ocorrência n.º 483/2015 – Concessionária CEG.
Sessão Regulatória: 24/05/2016.

RELATÓRIO

O presente processo foi iniciado pelo Protocolo Geral, por determinação da Secretária Executiva, tendo em vista a CI AGENERSA/OUVID n.º 051/2015¹, meio pelo qual a Ouvidoria informou a existência da ocorrência n.º 483/2015, que versa sobre demora da instalação do gás no imóvel do Sr. Lucas Costa Febres.

Segundo relato extraído do histórico de atendimento de fls. 05/07, o usuário solicitou fornecimento de gás a concessionária em 15/08/2014 e somente foi atendido em 11/03/2015, conforme informação da própria Concessionária CEG.

Através de ofício AGENERSA/SECEX n.º 227/2015², foi dado ciência da abertura do processo à Concessionária CEG.

Às fls. 10, consta Resolução n.º 487 de 28/04/2015³, informando que o referido processo foi distribuído a minha relatoria.

Por meio de minha assessoria, remeti os autos à Câmara de Energia que, após análise do presente processo e diligências, manifestou-se⁴:

“O presente processo trata da Ocorrência 483 2015, enviada à CEG em 11/03/2015, onde o cliente reclama sobre a demora da instalação de Gás em seu imóvel, solicitada segundo ele, há 5 meses.

Analisamos o histórico da ocorrência constantes das informações da CI AGENERSA/OUVID n.º 051, de 14/04/15, às fls. 03 e emails constantes às fls. 05 a 07, temos os seguintes pontos a considerar:

No dia 13/03/15, foi recebida resposta da CEG:

¹ Fls. 03/04 – CI AGENERSA/OUVID n.º 051/2015.

² Fls. 09.

³ Fls. 10.

⁴ Fls. 24/25.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

'Informamos que o medidor foi instalado no dia 11/03/2015. Esclarecemos que as infrações complementares seras enviadas ao início da próxima semana.'

- Em 20/03/15, foi enviada à concessionária uma SNS cobrando as informações pendentes, com o envio do histórico de contrato de contatos, agendamentos e atendimentos prestados ao cliente e em 25/03/15, foi recebido a seguinte resposta:

'Seguem as informações complementares sobre essa Ocorrência:

- 15/08/14 - Cliente solicitou gás; 21/08/14 - Realizado contato com o cliente e o mesmo informou que irá construir a instalação interna e após fará contato para agendar a visita; - 10/12/2014 - Cliente solicitou nova vistoria; - 30/12/2014 - realizado contato com o cliente e a visita agendafa para o dia 06/01/15; - 06/01/15 - visita realizada para verificar as condições do imóvel; 22/01/15 - cliente solicitou nova visita; - 28/01/15 - realizado contato com o cliente e o mesmo solicitou atendimento para o dia 04/12/15, pois estava viajando; - 04/02/15 - vistoria ok, cliente ciente que terá que aguarda a construção do ramal externo; - 25/02/15 - obra do ramal finalizada; - 10/03/15 - visita agendada com o cliente para o dia 11/03/15; - 11/03/15 - medidor instalado.'

• Em resposta ao oficio CAENE N° 031/15, de 08/05/15, às fls.13, a Concessionária enviou a DIJUR-E-660/15, de 15/05/15, às fls. 16 a 23, informando sobre o histórico de atendimento com informações citadas anteriormente, as fls. 03 a 07 e outras informações complementares.

Diante do exposto, foi possível constatar uma má prestação de serviço por parte da Concessionária no atendimento ao cliente, pois houve demora para realizar a primeira visita, além da demora para colocação do cliente em carga, descumprindo o anexo II, parte 2, item 13- A, colocação/retirada/substituição de medidores, vistoria de instalações internas, bem como a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão.



| |
|-----------------------------|
| SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL |
| Processo: 6-12/003/179/2015 |
| Data 17/04/2015 Fls. 66 |
| Rubrica <i>caj</i> 50201247 |

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Em resposta do ofício AGENERSA/CODIR/JB nº 092/15, que estabelece o prazo de 10 (dez) dias para previa manifestações, a concessionária informou⁵:

(...)

Trata-se de processo instaurado com o intuito de apurar os meandros da ocorrência registrada a ouvidoria da AGENERSA sob o nº 546156, a cerca de uma suposta má prestação de serviço, por parte da Concessionária.

Na presente fase, consta parecer da CAENE em que esta com base na análise das informações, entendeu ter a Concessionária descumprido as Cláusulas 1ª, § 3º, além dos prazos previstos no Anexo II, Parte 2, Item 13- A colocação/retirada/substituição de medidores e vistoria de instalações internas, todas do contrato de concessão.

(...)

Insta esclareceu que a solicitação foi feita pelo cliente em 15/08/2014 e em 21/08/2014 realizada a vistoria, na qual foram encontradas exigências a serem cumpridas pelo cliente. Em 28/01/15, o cliente entrou em contato agendando nova vistoria para 04/02/2015, data em que ocorreu a vistoria por detectada a necessidade de construção de ramal externo.

Nesse esteio, o fornecimento foi liberado sem dano material para o cliente, posto que, a Concessionária envidou todos os esforços necessários para atender à solicitações do cliente, de modo que não se sustenta sugestão de aplicações de penalidades à Delegatária, devendo o presente processo ser arquivado, sem a aplicação de qualquer penalidade.

Subsidiariamente, em linha com principio da eventualidade, pede-se que seja reconhecida a global e constante melhoria da Concessionária em mitigar a incidência de casos semelhantes ao objeto dos presentes autos e pugna-se que, em máximo, seja aplicada a penalidade de advertência como medida bastante de admoestação e proporcionalidade por partes deste distinto Ente Regulador. (grifo no original).

⁵ Fls. 42/43



| |
|-----------------------------|
| SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL |
| Processo: E-12/003/179/2015 |
| Data 17/04/2015 Fls. 67 |
| Rubrica 647 50201297 |

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

A Procuradoria, por seu turno, após breve relatório e corroborando o parecer técnico, concluiu⁶:

“(…)

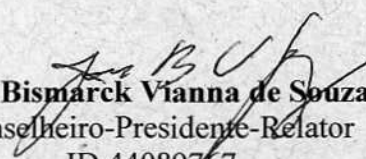
Acrescenta-se também que a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos perfaz, dentre outros, o rol dos direitos básicos assegurados ao consumidor, na forma do art. 6º, II, III e X do Código de defesa do Consumidor

2. Conclusão

Diante do exposto, esta Procuradoria sugere aplicação de penalidade à Concessionária CEG em relação ao descumprimento do parágrafo terceiro da cláusula primeira e do Anexo II, Parte 2, Item 13-A, ambos do Contrato de Concessão”

Por meio do ofício AGENERA/CODIR/JB n.º 147/2015⁷, a Concessionária CEG foi intimada a apresentar razões finais, o que fez através da DIJUR-E-1630/2015 (fls. 61/62), repisando os argumentos já aduzidos ao logo do processo.

É o relatório.


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

⁶ Fls. 46/50.

⁷ Fls. 51.



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-12/003/179/2015
Data 12/04/2015 Fls. 68
Rubrica CM 5021247

Processo n.º.: E-12/003/179/2015.
Data de autuação: 17/04/2015.
Concessionária: CEG.
Assunto: Ocorrência n.º 483/2015.
Sessão Regulatória: 24/05/2016

VOTO

O presente processo tem como objetivo análise da ocorrência n.º 483/2015, que versa sobre reclamação do Sr. Lucas Costa Fabres, referente demora na ligação de gás na sua residência.

A ocorrência foi registrada na Ouvidoria da AGENERSA e remetida a Concessionária CEG em 11/03/2015 (fls. 03) e, em resposta, a Concessionária informou que a instalação do medidor e liberação do fornecimento de gás ocorreu em 11/03/2015.

Conforme se depreende do histórico encaminhado pela Concessionária, o usuário solicitou o serviço de ligação de gás em 15/08/2014 e somente foi atendido no dia 11/03/2015.

Deve ser levado em conta que, quando da solicitação realizada pelo usuário, o mesmo não possuía as instalações internas de gás. Após a construção da tubulação interna, o usuário ligou, novamente, para a Concessionária em 10/12/2014, data que renovou o pedido de instalação de gás.

Levando em conta que o pedido foi realizado no dia 10/12/2014, não poderia a Concessionária demorar 20 (vinte) dias para realizar uma vistoria, o que resta evidenciado no histórico da ocorrência.

Outro ponto que deve ser levantado é que com a tubulação liberada pela Concessionária em 04/02/2015, o usuário somente teve seu fornecimento liberado em 11/03/2015, ou seja, após 35 (trinta e cinco) dias.

Instada a se manifestar, a CAENE, através do Ofício CAENE n.º 031/15 (fls.13), solicitou a Concessionária CEG que se pronunciasse quanto à ocorrência em apreço e obteve como resposta o "registro da ocorrência no Sistema da Concessionária (...)" (fls. 16/23).



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-12/003/179/2015 |
| Data 17/04/2015 Fls. 61 |
| Rubrica CM - 50201247 |

Após analisar a resposta da Concessionária, e, com base na documentação acostada aos autos, a CAENE emitiu o parecer às fls. 24/25, concluindo pelo descumprimento do Anexo II, Parte 2, Item 13-A, colocação/retirada/substituição de medidores, vistoria de instalações internas, como a Cláusula Primeira, Parágrafo Terceiro, ambos do Contrato de Concessão.

A Procuradoria desta Agência, às fls.46/50, após pronunciamento da CEG através da carta 1280/15, corroborou o parecer da CAENE, sustentando que houve responsabilidade da Concessionária, uma vez que “...o prazo estipulado para instalação de medidores é de 24 horas.” (Grifo Nosso)

A Procuradoria acrescentou ainda, rebatendo a alegação de necessidade de construção de ramal da Concessionária, que “...no mesmo momento em que foi verificada a inexistência de instalações internas (em 21/08/2014), caberia à Concessionária verificar se há ramal externo.” e concluiu que ocorreu descumprimento do Parágrafo Terceiro da Cláusula Primeira e do Anexo II, Parte 2, Item 13-A, ambos do contrato da concessão.

A Concessionária CEG foi intimada a apresentar razões finais, o que fez às fls. 61/62, através da carta DIJUR-E-1630/15, reprisando os argumentos já aduzidos ao longo do processo.

Nesse sentido, restou claro que a Delegatária descumpriu os prazos previstos no Anexo II, Parte 2, Item 13-A- bem como a Cláusula Primeira, Parágrafo Terceiro, ambos do Contrato de Concessão.

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 multa de 0,0002 (dois décimos de milésimo por cento) sobre o faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores a data da prática da infração, 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 483/2015, com base na Cláusula



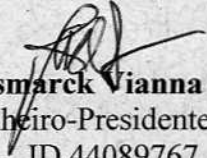
| |
|-----------------------------|
| SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL |
| Processo: E-12/003/179/2015 |
| Data 17/04/2015 fls. 70 |
| Rubrica <i>CV. 5001247</i> |

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

Décima do Contrato de Concessão e no artigo 17, VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.

- Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a CAENE e CAPET, 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



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-12/003/179/2015 |
| Data 17/04/2015 Fls. 71 |
| Rubrica Cui. 50201247 |

DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º 2907,

DE 24 DE MAIO DE 2016.

**CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA N.º
483/2015 - CONCESSIONÁRIA CEG.**

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, e tendo em vista o que consta no Processo Regulatório n.º E-12/003.179/2015, por unanimidade,

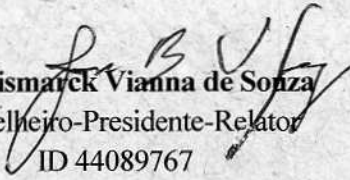
DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG, penalidade de multa de 0,0002 (dois décimos de milésimo por cento) sobre o faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores a data da prática da infração, 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 483/2015, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no artigo 17, VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.

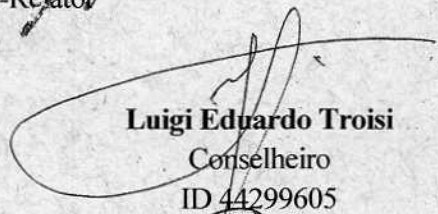
Art. 2º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a CAENE e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 014/2010.

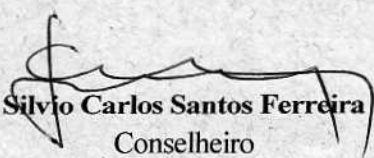
Art. 3º A presente deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

Rio de Janeiro, 24 de maio de 2016.


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


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro
ID 44082940


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro
ID 44299605


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro
ID 39234738


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro
ID 43568076