



Processo nº.: E-12/003/524/2014
Autuação: 06/10/2014
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência Nº 632014.
Sessão Regulatória: 31 de agosto de 2016

RELATÓRIO

O presente Processo Regulatório foi iniciado através da CI AGENERSA/OUVID N°. 183, de 03/10/14, que trata da ocorrência de nº. 632014 e tem por finalidade avaliar a reclamação do cliente da Concessionária CEG.

Na mesma comunicação interna, em síntese, a Ouvidoria desta Agência solicita "(...) orientações de como proceder com relação à ocorrência nº 632014, registrada nesta Ouvidoria e enviada à Ceg em 12/09/14 para tratar de reclamação do Sr. Gabriel Mansell Melo sobre a demora no reparo de um vazamento na residência do Sr. Raul Martins Pessoa. (...) Segundo ele, o gás foi lacrado pela Emergência no dia 25/08/14 e, desde então, mesmo tendo logo aprovado o orçamento do reparo da tubulação, continuava aguardando a realização do serviço".

Registra a Ouvidoria que :

"(...) No dia 16/09/14, recebi da Ceg a seguinte resposta: (...) Encaminhamos a demanda para a empresa GNS, e a resposta ao questionamento foi a seguinte: "Informamos que realizamos contato com o Senhor RAUL MARTINS PESSOA e agendamos o início da obra para o dia 25/9/2014, quinta-feira".

(...) Em 17/09/14, enviei à Concessionária uma SNS solicitando o envio de contatos, agendamentos e atendimentos prestados — pela Ceg e pela GNS ao cliente.

(...) Em 19/09/14 recebi a seguinte resposta: (...) Encaminhamos a demanda para a empresa GNS e a resposta ao questionamento foi a seguinte: "Informamos que no dia 26/8/2014 o cliente realizou contato com a GNS e contratou o Plano de Assistência a Gás, pois suspeitava de escapamento de gás. Agendamos o atendimento para o dia 1/9/2014 e identificado escapamento maior que 5L/H, sendo necessária a construção de nova tubulação. No dia 5/9/2014 foi realizado o croqui de nova tubulação, conforme dados abaixo: 



- CONSTRUÇÃO DE INSTALAÇÃO INTERNA ATÉ 15M (22MM) 1.500,00
- EXCEDENTE AO ITEM 10016 27, 10X73 R\$ 1.978,30
- 02 PERFURAÇÃO E RECOMPOSIÇÃO EM FURO DE LAJE EM CONCRETO 02XI 53,00 R\$ 306,00
- CHAMINÉ 130MM MT 03X50, 99 R\$ 152,97"

"(...) Esclarecemos que, após a criação do croqui, é feito o projeto e encaminhado para empreiteira, que tem um prazo de 3 dias úteis para entregar na GNS, na qual a Gestora Técnica irá aprovar. O projeto foi entregue na GNS no dia 11/9/2014 e imediatamente foi solicitado para empreiteira agendar a obra. Contato realizado no dia 16/9/2014, devido à empreiteira ter uma lista de cliente para executar serviços, a data mais próxima para agendar é para o dia 25/9/2014. Porém, por residir idosos no local, solicitamos uma prioridade de agendamento. Dessa forma, a obra terá início hoje (19/9/2014)".

(...) Em 26/09/14, enviei uma nova SNS à Concessionária, reiterando a solicitação do envio de contatos, agendamentos e atendimentos prestados **PELA CEG** ao cliente, com seus devidos nºs de protocolo. Em 29/09/14, recebi a seguinte resposta:

-Atendimento nº 2-524451559, realizado no dia 26/8/2014, referente à **Informação de Serviço**, após o fechamento do gás pelo setor de emergência da Companhia no dia 25/8;

-Atendimento nº 2-525627195, realizado no dia 1/9/2014, referente à **Informação de Serviço**, cliente solicitou o telefone da empresa GNS;

-Atendimento nº 2-529442653, realizado no dia 22/9/2014, referente à **Solicitação de Religação por Inexistência de Escapamento**.

Informamos que somente os atendimentos listados acima foram realizados pela CEG."

Pela Resolução do Conselho-Diretor Nº. 461, de 23/10/14, conforme sorteio em Reunião Interna, o processo foi distribuído para a minha relatoria e encaminhado ao meu gabinete.

Expedido o Ofício AGENERSA/CAENE nº 161/14, de 07/11/14, à Concessionária, solicitando pronunciamento em relação à ocorrência 632014, aberta em nossa Ouvidoria.



Através da correspondência DIJUR-E-2038/14, a Concessionária CEG, em resposta ao Ofício AGENERSA/CAENE nº 161/14, procede a juntada do histórico da ocorrência, da ordem de serviço de religação, datado em 23/09/14, fotos do serviço realizado e ratifica as informações apresentadas à Ouvidoria da AGENERSA.

No parecer técnico, a Câmara Técnica de Energia desta Agência informa que "(...) Em contato telefônico realizado com Sr. Raul Martins Pessoa, no dia 06 de fevereiro de 2015 as 11h e 40 mm., fomos informados que o mesmo entrou em contato com a Concessionária, sendo orientado a contatar a GNS. Sendo assim a Concessionária assume a responsabilidade do serviço, e assim sendo, fica submetida ao Contrato de Concessão".

Esclarece que em "(...) análise aos autos, temos:

(...) • O cliente informa que no dia 25 de agosto de 2014 teve seu fornecimento de gás lacrado por escapamento na tubulação;

• No 01 de setembro de 2014 a GNS identificou que a tubulação apresentava vazamento maior que 5 l/h, sendo necessária a construção de nova tubulação;

• No dia 05 de setembro de 2014 a GNS realizou o croqui da nova tubulação;

• No dia 11 de setembro de 2014 o projeto foi entregue a GNS e imediatamente foi solicitado a empreiteira para agendar a obra. Em contato realizado no dia 16 de setembro de 2014 e foi agendado o serviço para o dia 25 de setembro de 2014. O início da foi antecipado para o dia 19 de setembro de 2014;

• Conforme pode ser observado nas folhas 19 e 20, o cliente foi religado por inexistência de escapamento no dia 23 de setembro de 2014".

Destaca a CAENE que "(...) o cliente teve seu fornecimento de gás devidamente interrompido por motivo de escapamento na tubulação no dia 25 de agosto de 2014 e teve seu fornecimento de gás restabelecido por inexistência de escapamento em 23 de setembro de 2014, sendo que no primeiro dia de setembro de 2014 o cliente recebeu a visita da Concessionária para dar início a solução do problema que somente teve seu projeto aprovado em 11 de setembro de 2014 (havendo uma demora superior a prevista no Contrato de Concessão). Podendo-se constatar um descaso com cliente já que houve uma demora de 22 dias para solução da irregularidade na instalação do cliente, agrava-se a isto o fato de ter pessoas idosas residindo no imóvel".



Conclui a CAENE que "(...) Pelo exposto, podemos constatar uma demora superior à prevista no Anexo II, Parte 2, Item B, elaboração de projetos de instalações internas - 1 semana, do Contrato de Concessão. Havendo ainda, o descumprimento da Cláusula Primeira, Parágrafo Terceiro, também do Contrato de Concessão".

Expedido o Ofício AGENERSA/CODIR/MF nº 14, de 12/02/15, à Concessionária, solicitando pronunciamento, tendo em vista o último parecer da CAENE.

Através da correspondência DIJUR-E-258/15, a Concessionária CEG, em resposta ao Ofício AGENERSA/CODIR/MF nº 14, informa que "(...) Trata-se de processo instaurado com o intuito de apurar os meandros da ocorrência registrada na ouvidoria da AGENERSA sob o n.º 632014, que versa a respeito de aparente atraso em atendimento de elaboração de projeto de instalações internas. (...) Na presente fase, consta parecer da CAENE em que esta, com base na análise das informações, entendeu ter a Concessionária descumprido o Anexo II, Parte 2, Item 13-B e Cláusula 1a § 30, ambos do Contrato de Concessão, havendo supostamente atrasado a elaboração de projeto de instalações de ramais internos".

Esclarece a Concessionária que "(...) Reputando-se às informações já prestadas a CEG pede vênia, pois resta evidente que, à luz dos fatos, não procede o entendimento da respeitável Câmara Técnica de Energia — CAENE que destaca uma suposta demora de responsabilidade da CEG na elaboração do projeto apresentado a cliente".

Assevera que "(...) em que pese os argumentos sustentados pela CAENE, cumpre-nos apresentar os esclarecimentos que a seguir:

(...) No dia 25/08/2014, o cliente entrou em contato informando vazamento e teve seu fornecimento lacrado por motivo de segurança.

(...) Em 26/08/2014, o cliente contactou a Concessionária, novamente, para obter informações de serviço, quando teve ciência a respeito da GNS, dos serviços realizados por aquela empresa e seus contatos. (...) Ou seja, o cliente foi orientado em como proceder tendo em vista ser necessária troca da tubulação, e contratou uma empresa que poderia realizar o projeto de elaboração de suas instalações internas e a troca da tubulação".



Registra a CEG que "(...) Assim, em 22/09/2014 depois de sanadas todas as exigências para religação, o cliente entrou em contato e teve seu fornecimento liberado em 23/09/2014. Desta forma, não pode subsistir tese do órgão técnico consultivo da AGENERSA de que a CEG é responsável pelas atividades praticadas pelo cliente e seu contratante, vez que a CEG apenas pode responder pelo prazo de elaboração e aprovação de projeto de instalações internas quando for a executante ou o projeto lhe for submetido a aprovação, o que não ocorreu".

Assevera a Concessionária que "(...) Por oportuno, não podemos nos furtar de não questionar a validade da informação obtida de que a CEG indicou a GNS: por meio de ligação telefônica, da qual não há registro ou prova de identidade do cliente; além de não haver transcrição ou gravação que permita a impugnação por parte da Concessionária, devida em caso de vício da prova, o que caracteriza flagrante desrespeito ao princípio insculpido no art. 5º, LV, da Carta Magna, o princípio da Ampla Defesa. (...) Ademais, restou demonstrado que todos os contatos e solicitações feitos à essa Concessionária foram de pronto atendidos dentro dos prazos estabelecidos no Contrato de Concessão e qualquer retardamento na execução do projeto ou nas obras de construção do mesmo se deu por razões fora da alçada desta Concessionária, não havendo, portanto, improcedência em seu praticar ou desconformidade às cláusulas concessivas".

Por fim, solicita a Concessionária "(...) que seja declarada a inexistência de descumprimento contratual por parte da CEG, por ter envidado, mesmo com as adversidades apresentadas, todos os esforços para o atendimento da solicitação do cliente".

Em atendimento ao requerimento de minha assessoria, a CAENE, através de novo despacho, de 16/10/15, mantendo na íntegra o pronunciamento apresentado em seu parecer

Remetidos os autos à Procuradoria, em 16/10/15, para o devido parecer técnico, aquele órgão jurídico, em 21/10/15, informa que "(...) Trata-se de processo instaurado tendo em vista a reclamação do usuário Gabriel Mansell Meio, na qual relata demora no reparo de vazamento em sua residência. (...) Ao longo de sua narrativa, o cliente informa ter sido direcionado a contatar a empresa GNS para a realização do serviço, que identificou a necessidade de construção de nova tubulação, tendo em vista o vazamento superior a 5L/H".



Acrescenta a Procuradoria que "(...) Em via transversa, a Concessionária CEG refuta tal alegação, informando que apenas deu ciência ao cliente acerca da necessidade de troca da tubulação, tendo o mesmo optado por contratar empresa para o citado serviço, no caso, a GNS. (...) Considerando o disposto na Deliberação 2223/2014, que entendeu que a Delegatária seria "responsável pelos serviços prestados por terceiros, quando o usuário busca diretamente a Delegatária e é redirecionado, independente de serem, os serviços, classificados como obrigatórios ou opcionais pelo Contrato de Concessão (...)"; e considerando que a detecção e eliminação de vazamento, bem como a elaboração de projeto para instalações de ramais internos são serviços opcionais previstos no Anexo 2, Parte II, Item 13-B do Contrato de Concessão; para a correta avaliação dos fatos narrados no presente feito, torna-se necessário que a Concessionária apresente todas as gravações telefônicas mantidas entre CEG e o usuário, de forma a identificar, com precisão, se o mesmo foi direcionado a contatar a GNS, ou se apenas foi cientificado da existência de tal empresa e optou por contratá-la diretamente".

Expedido o Ofício AGENERSA/CODIR/MF nº 116/2015, de 09/12/15, para a Concessionária apresentar suas considerações.

Em relação ao despacho da Procuradoria da AGENERSA no que tange a necessidade das gravações, através da correspondência DIJUR-E-1715/2015, informa a Concessionária que "(...) após realizar busca em seus arquivos, verificou-se que as mesmas estão corrompidas. (...) Em que pese o exposto, ratificando o que já foi exposto nos autos, evidente que o usuário em questão necessitou de construção de nova instalação, serviço este que não consta do rol de serviços do Anexo II do Contrato de Concessão, seja como opcional ou obrigatório. Ademais, a aprovação de projeto somente pode ser exigida da Concessionária, no prazo contratual, quando o mesmo for a ela submetido, o que não ocorreu no presente caso, quer pelo usuário ou pela empresa contratada pelo mesmo". Ao final, ratifica a CEG os argumentos já esposados no sentido de não haver qualquer descumprimento ao Instrumento Concessivo.

Em novo despacho, a Câmara Técnica de Energia desta Agência informa que a DIJUR-E-1715/2015 não traz aos autos quaisquer elementos que altere o seu parecer.



Serviço Público Estadual	
Processo nº	E-12/003/524/2014
Data	06/10/14 Fls.: 21
Rio de Janeiro	
Rubrica:	43666566

Às fls. 60/63, a Procuradoria informa que "(...) A verificação de culpabilidade no evento ocorrido se dá exatamente pela aferição das causas e conseqüências tendo como balizamento o Instrumento Contratual, e as normas de segurança da prestação do serviço. (...) No caso em voga, verifica-se que a Concessionária em sua argumentação, acentua que a responsabilidade pelo serviço é da Empresa GNS, afirmação que vai de encontro à prova dos autos, que claramente mostra que a Delegatária indicou a Empresa GNS".

Esclarece a Procuradoria que "(...) Os argumentos da Concessionária não foram capazes de ilidir as provas dos autos que mostram claramente o direcionamento dado para a Empresa GNS por parte da Delegatária, assim como configurou-se o atraso na execução do serviço, o que a faz sujeita às penalidades dispostas no instrumento concessivo, pois infringiu o Anexo II, Parte 2, Item B, além da Cláusula primeira, Parágrafo Terceiro. (não obedecendo os princípios ali estabelecidos). (...) Verifica-se, por conseguinte, que houve responsabilidade da concessionária CEG, e conseqüentemente, descumprimento do Contrato de Concessão".

Por fim, conclui a Procuradoria que "(...) com base na documentação dos autos e manifestações da CAENE, esta Procuradoria opina pela aplicação de sanções previstas no Contrato de Concessão à Delegatária".

Em atenção ao ofício AGENERSA/CODIR/MF nº. 37/2016, a Concessionária, através da DIJUR-E-641/16, reitera seus argumentos já expostos nos autos.

É o relatório.

Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator
ID 4356807-6



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

Processo nº.: E-12/003/524/2014
Autuação: 06/10/2014
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência Nº 632014.
Sessão Regulatória: 31 de agosto de 2016

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/524/2014

Data 06/10/14 Fis.: 82

Rubrica: 43006566

VOTO

Trata-se de Processo Regulatório iniciado em razão da ocorrência de nº. 632014 e tem por finalidade avaliar a reclamação do cliente da Concessionária CEG.

Segundo relato dos autos, o cliente clama por providências junto à Concessionária, em razão de sua reclamação sobre a demora no reparo de um vazamento na residência do Sr. Raul Martins Pessoa. Conforme relato, o gás foi lacrado pela Emergência no dia 25/08/14 e, desde então, mesmo tendo logo aprovado o orçamento do reparo da tubulação, continuava aguardando a realização do serviço.

Em suas razões, a Concessionária esclarece, em síntese, que o cliente contratou os serviços da empresa GNS que realiza os reparos necessários e conforme informações por ela obtidas junto aquela empresa "(...) em 22/09/2014 depois de sanadas todas as exigências para religação, o cliente entrou em contato e teve seu fornecimento liberado em 23/09/2014".

Por tudo, entende a Concessionária que todos esclarecimentos a respeito do serviço realizados com a GNS foram atendidos dentro dos prazos estabelecidos no Contrato de Concessão e qualquer retardamento na execução do projeto ou nas obras de construção se deu por razões fora da sua alçada.

Em sua introdução, a CAENE relata que, em contato com o cliente, foi informada pelo mesmo que a Concessionária orientou-o a contratar a GNS. Deste modo, entende aquela Câmara Técnica que a Delegatária assumiu a responsabilidade no serviço.

Pontua a CAENE que pôde constatar que o cliente teve seu fornecimento de gás devidamente interrompido por motivo de escapamento na tubulação no dia 25/08/2014 e teve seu fornecimento de gás restabelecido por inexistência de escapamento em 23/09/2014.



Serviço Público Estadual	
Processo nº	E-12/003/524/2014
Data	06/10/14
Fls.:	83
Rubrica:	43666566

Ressalta, ainda, que, em 01/09/2014, o cliente recebeu a visita da GNS para dar início a solução do problema, que somente teve seu projeto aprovado em 11/09/2014, observando assim uma demora superior (**22 dias**) ao prazo previsto contratualmente (Anexo II, Parte 2, Item B, elaboração de projetos de instalações internas - 1 semana).

Sinaliza a Procuradoria o disposto na Deliberação AGENERSA nº. 2223/2014, que determinou que quando o usuário busca diretamente a Delegatária e ela redireciona o serviço, independente se forem classificados em obrigatórios ou opcionais, a responsabilidade recai sobre ela.

Assim, afirma aquele órgão que os argumentos da Concessionária não foram capazes de ilidir as provas dos autos, ficando, por conseguinte, sujeita às penalidades dispostas no instrumento concessivo, pois infringiu o Anexo II, Parte 2; Item B, além da Cláusula Primeira, Parágrafo Terceiro.

Pelo que vislumbrei, há elementos nos autos suficientes para comprovar a responsabilidade da Concessionária CEG, em razão do descumprimento de prazo contratual estabelecido para o serviço solicitado e, por isso, entendo restar configurada a falha na prestação de serviço.

Embora, neste caso, possa ser constatado o empenho da Concessionária para prestar esclarecimentos, o mesmo não pode ser afirmado com relação à presteza no serviço demandado, motivo de sua penalização.

Desta forma, em sendo solicitado para execução de tal atividade, a Concessionária deve prestá-la no prazo previsto, uma vez que, após a opção do usuário, não lhe cabe mais declinar de tal obrigação e responsabilidade, mesmo se a execução vier a ser repassada eventualmente a outrem, parceiro ou não.

Por isso, concordo com os órgãos técnicos desta Casa, entendendo que a Concessionária infringiu dispositivos contratuais, sendo passível, desta forma, de aplicação de penalidade.



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 nº	E-12/003/524/2014
Data	06/10/14 Fls.: 84
Rubrica:	43666566

Pelo exposto, proponho ao Conselho-Diretor:

I - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base no disposto na Cláusula Décima; Anexo II, Parte 2, Item 13-A, ambos do Contrato de Concessão, combinado com o artigo 17¹, VI², da Instrução Normativa nº. 001/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, quanto ao atendimento do cliente.

II - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

É o voto.

Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator
ID 4356807-6

¹ 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: (...)

² VI. deixarem de atingir qualquer uma das Metas de Qualidade e Segurança referidas no ANEXO II dos Contratos de Concessão, nos prazos e condições lá fixados ou em novos prazos fixados pela ASEP-RJ, aplicando-se, nesses casos, uma penalidade de multa para cada item desatendido.



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 nº E-12/003/524/2014
Fls.: 85
Arquivo: 43666566

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2964, DE 31 DE AGOSTO DE 2016

CONCESSIONÁRIA CEG – OCORRÊNCIA Nº 632014.

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-12/003/524/2014, por unanimidade,

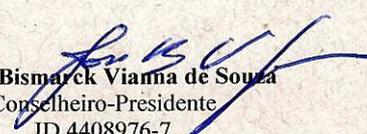
DELIBERA:

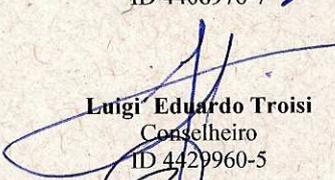
Art.1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base no disposto na Cláusula Décima; Anexo II, Parte 2, Item 13-A, ambos do Contrato de Concessão, combinado com o artigo 17, VI, da Instrução Normativa nº. 001/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, quanto ao atendimento do cliente.

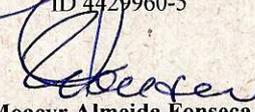
Art.2º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução-Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

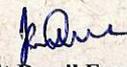
Art.3º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

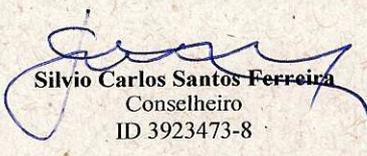
Rio de Janeiro, 31 de agosto de 2016.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Présidente
ID 4408976-7


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro
ID 4429960-5


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator
ID 4356807-6


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro
ID 4408294-0


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro
ID 3923473-8