



Processo n.º.: E-12/003/424/2016
Autuação: 22/12/2016
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA
Nº 2016010344.
Sessão Regulatória: 29 de agosto de 2017

RELATÓRIO

O presente Processo Regulatório foi iniciado através da CI AGENERSA/OUVID N.º. 076, de 20/12/16, que trata da ocorrência de n.º. 2016010344 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 n.º 2016010344, registrada nesta Ouvidoria e enviada à Ceg em 05/12/16 para tratar de reclamação do Sr. Fabio Wallace Silva de Carvalho sobre a demora de cerca de 3 meses no atendimento à sua solicitação de remanejamento de ramal, após instalação da Ceg em local (endereço) errado".

Em 09/12/16, a Ouvidoria da CEG enviou a seguinte resposta: "(...) Informamos que, após algumas visitas na Rua Euzébio Naylor, 55, verificamos no dia 23/11/16 que já haviam sido sanadas todas as exigências.

No endereço em questão trata-se do Projeto Casas e foi estimado que seja efetuado 20m de ramal, com previsão de término para o dia 09/12/16.

Segue abaixo o escopo do Projeto Casas:

(...) Inicialmente o cliente entra em contato com a Companhia através dos canais de atendimento, e solicita o fornecimento de gás;

A Delegataria recebe a demanda e verifica a existência de ramificação interna e rede de abastecimento de gás. Se confirmada ramificação interna e de rede de abastecimento de gás. Se confirmada ramificação interna e rede de abastecimento, é feito o agendamento da vistoria interna com o cliente. Não sendo confirmada a existência de rede na região da solicitação, o interessado é informado sobre a impossibilidade de seguir com o processo e é questionado sobre o interesse em contribuir com o projeto (coparticipação). Caso afirmativo, a Companhia providencia o estudo de rentabilidade e encaminha à documento de coparticipação para análise e apreciação do mesmo;



Prossegue a Ouvidoria da CEG que "(...) Independente da situação da rede, se o imóvel não possuir ramificação interna, o cliente é orientado sobre a necessidade de buscar empresas no mercado para construção; Em seguida à realização da visita, o mobiliário urbano é encaminhado para a Delegação para andamento da análise;

Até que o imóvel esteja de acordo com as condições previstas no RIP — Regulamento de Instalações Prediais, a Companhia poderá retornar ao empreendimento diversas vezes para avaliar se as exigências foram cumpridas;

No momento em que Companhia identificar que o imóvel está apto a receber o fornecimento com segurança, é iniciado o processo interno para viabilizar a construção do ramal (entre outros os pedidos de licenças necessárias para iniciar a obra)."

No dia 09/12/16 a Ouvidoria da AGENERSA enviou email ao cliente pedindo que confirmasse se o problema havia sido solucionado e em 15/12/16 recebeu a resposta que: "(...) Este assunto ainda está pendente, conforme relatado anteriormente, já vamos para 5 meses e ainda não tivemos uma solução definitiva. O que foi gerado até hoje pela CEG foi transtorno, tais como:

- Ligação em endereço errado.
- Constrangimento com emissões de fatura com erro de destinatário, já que a ligação foi em endereço errado, o fornecimento foi para um e cobrança para outro.
- Várias idas a concessionária para troca de titularidade e solicitação de instalação em endereço correto.
- Prazos de instalação que não são cumpridos.

Mediante todo o exposto, peço que seja dado uma solução para o problema até dia 19/12/2016. Caso não seja resolvido, entrarei com um processo cível contra a concessionária antes do RECESSO de festas do final de ano".

Pela Resolução do Conselho-Diretor N.º. 572, de 10/01/17, conforme sorteio em Reunião Interna, o processo foi distribuído para a minha relatoria e encaminhado ao meu gabinete.



Expedido o Ofício AGENERSA/CAENE nº 004/16, de 13/01/17, à Concessionária, solicitando pronunciamento em relação à ocorrência 2016010344, aberta em nossa Ouvidoria.

Através da correspondência DIJUR-E-0055/17, a Concessionária CEG, em resposta ao Ofício AGENERSA/CAENE nº 004/17, informa o histórico em anexo:

"(...) RECLAMAÇÃO AGENERSA: Houve a instalação do Gás no número 155 (cód 82945 78-3), indevidamente, pois a solicitação foi feita para o número 55 do mesmo endereço. (...) Há cerca de 3 meses estão aguardando o remanejamento para o local correto e até o momento apenas a titularidade foi alterada. (...) Cliente pede urgência.

"(...) SNS OCORRENCIA 2016010344: PARA ESCLARECIMENTOS E PROVIDÊNCIAS URGENTES: "Boa tarde! Maria, Este assunto ainda está pendente, conforme relatado anteriormente já vamos para 5 meses e ainda não tivemos uma solução definitiva. O que foi gerado até hoje pela CEG foi transtorno, tais como: - ligação em endereço errado; - Constrangimento com emissões de fatura com erro de destinatário, já que o ligação foi em endereço errado o fornecimento foi para um e cobrança para outro; - Várias idas a concessionária para troca de titularidade e solicitação de instalação em endereço correto; - Prazos de instalação que não são cumpridos. Mediante a todo o exposto, peço que seja dado uma solução para o problema até dia 19/12/2016. Caso não seja resolvido, entrarei com um processo cível contra a concessionária antes do RECESSO de festas do final de ano. Obrigado pela atenção e aguardo posicionamento, Att,"

(...) APURAÇÃO:

07/12/2016 19:07:46 (Não recebemos email sobre este caso). Pelo que verifiquei no cliente 829478 houve uma troca de titularidade indevida no número 155, porém o endereço Euzébio Naylor, 55 esta sendo tratado por Projeto Casas e teve sua vistoria OK no dia 23/11 e esta em processo para construção do ramal externo. Sr Carlos Alberto está ciente do procedimento tanto que o mesmo reagendou a ultima vistoria pelo protocolo 2-765021510 no dia 22/11.

(...) RESPOSTA:

Informamos que após algumas visitas na Rua Euzébio Naylor, 55, verificamos no dia 23/11/16 que já haviam sido sanadas todas as exigências. (...) No endereço em questão trata-se do Projeto Casas e foi estimado que seja efetuado 20m de ramal, com previsão de termino para o dia 09/12/16.



Por fim, esclarece a CEG que "(...) o cliente já foi devidamente contratado no endereço correto" e "(...) que o ramal foi concluído em 14/12/16 e a instalação do medidor agendada para o dia 22/12/16, conforme solicitado pelo cliente.

Expedido novo Ofício AGENERSA/CAENE nº 006/16, de 27/01/17, à Concessionária, solicitando informação da data de instalação do medidor e colocação de carga do cliente, apresentando documentos comprobatórios.

Através da correspondência DIJUR-E-0096/17, a Concessionária CEG, em resposta ao Ofício AGENERSA/CAENE nº 006/17, informa que, em 23/12/16, ocorreu a instalação do medidor, bem como a colocação em carga, conforme ordem de serviço anexa.

No dia 20/02/17 a Câmara Técnica enviou os autos para a Ouvidoria, para que a mesma obtenha informações da data em que o cliente solicitou à CEG o remanejamento da instalação para o endereço correto, ressaltando que a informação não é citada no histórico.

Em 05/04/17, a Ouvidoria, em seu parecer, informa que enviou email ao cliente nos dias 15,21,22,27 e 31/03 e 04/04/17, mas não teve retorno. Além disso, também fez contato telefônico, sem sucesso.

No dia 21/06/17 a CAENE, em seu novo parecer, reitera seus argumentos já expostos nos autos e acrescenta que "(...) enviou email à Concessionária, em 19/04/17, às fls.26, solicitando informar a data em que o cliente solicitou à Concessionária o remanejamento da instalação para o local (endereço) correto.

Em resposta a Concessionária enviou o email, em 20/04/17, às fls.27 e 28, onde envia histórico dos seus registros sobre a Ocorrência referenciada. Analisando essa correspondência, não identificamos a data em que o cliente solicitou à CEG o remanejamento da instalação para o local (endereço) correto".



Registra a CAENE que "(...) enviou novamente email à Concessionária, em 29/05/17, às fls.29, solicitando o envio de Tela Sistêmicas referentes à Ocorrência acima referenciada.

Em resposta Concessionária enviou o email, em 01/06/17,(...) contendo as mesmas informações que o email anterior, (...) não enviando as Telas Sistêmicas referentes à Ocorrência acima referenciada".

Por fim, conclui a Câmara Técnica que "(...) Diante do exposto, foi possível constatar que houve por parte da Concessionária os seguintes descumprimentos: - A Cláusula 1ª, Parágrafo 3º: Instalação de Gás em endereço errado, no N°155, pois a solicitação de Gás foi feita para o N° 55, da mesma Rua Euzébio Naylor - Barra da Tijuca. A Cláusula 4ª, Parágrafo 1º, Item .13; não enviou as informações solicitada".

Remetidos os autos à Procuradoria, em 29/06/17, para o devido parecer técnico, aquele órgão jurídico, em 26/07/16, informa que "(...) Trata os autos da verificação da Ocorrência N.º. 2016010344, conforme CI AGENERSA/OUV N.º. 076, de 20/12/16, que versa sobre reclamação de cliente a respeito da demora de cerca de 3 (três) meses no atendimento à sua solicitação de remanejamento de ramal, após instalação da CEG em endereço errado".

Registra a Procuradoria que diante dos relatos apresentados nos autos as "(...) explicações da Concessionária CEG não ilidem a constatação dos descumprimentos contratuais verificados nos autos administrativos".

Conclui a Procuradoria que "(...) Diante do exposto, após análise da documentação dos autos, entendemos, corroborando com a Câmara Técnica de Energia que a Concessionária CEG descumpriu o § 3º da Cláusula 1ª, pois não obedeceu o disposto na referida Cláusula, instalando o gás em endereço errado, pois, ao invés de instalar na Rua Euzébio Naylor, 55, o instalou no n.º. 155; como também não enviou as informações solicitadas pela CAENE".



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

Serviço Público Estadual
Processo n.º E-12/003/424/2016
Data 22/12/16 Fl. 55
Rubrica: Relator ID 4345648-0

Em atenção ao ofício AGENERSA/CODIR/MF n.º 53/2017, a Concessionária, através da DIJUR-E-658/17, (...) ratifica o lastro fático e probatório acostado aos autos, uma vez que o cliente reagendou última vistoria para o dia 22 de novembro de 2016, momento em que a Concessionária constatou que todas as exigências foram atendidas, logo, o serviço foi devidamente realizado pela CEG. (...) Por todo exposto, vem a Concessionária requerer o arquivamento do processo administrativo, tendo em vista que agiu de acordo com os ditames do Contrato de Concessão".

É o relatório.

Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator
ID 4356807-6



Processo n.º: E-12/003/424/2016
Autuação: 22/12/2016
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA
Nº 2016010344.
Sessão Regulatória: 29 de agosto de 2017

VOTO

Trata-se de Processo Regulatório iniciado em razão da ocorrência registrada na Ouvidoria desta Agência sob o n.º. 2016010344 e tem por finalidade avaliar a reclamação do cliente da Concessionária CEG.

Segundo relato dos autos, em síntese, o cliente reclama da Concessionária, em razão da demora de aproximadamente 3 (três) meses no remanejamento de ramal. Conforme consta dos autos, por meio do histórico da ocorrência, a demora se deve por motivo de instalação do gás em endereço diverso do solicitado.

Após as irregularidades detectadas e explicações da Concessionária, verificou-se, pelas informações por ela prestadas, que, em 23/12/16, ocorreu a instalação do medidor, bem como a colocação em carga. Frise-se que não foi possível a confirmação com o cliente, pois o mesmo não respondeu aos telefonemas e mensagens, via e-mail, da Ouvidoria desta Agência.

Acrescente-se que, no meio da instrução, foi requerido pela CAENE à Concessionária a data em que o cliente solicitou o serviço, o que não foi realizado, uma, por ausência da informação em suas correspondências e duas, pelo fato da CEG não ter enviado as telas sistêmicas referentes à ocorrência.

Por tais motivos, a CAENE constatou descumprimentos contratuais, em razão de a instalação ter sido realizada em endereço errado, n.º. 155, pois a solicitação foi feita para o n.º. 55, da mesma Rua Euzébio Naylor – Barra da Tijuca e por não ter enviado as informações solicitadas.

A Procuradoria, da mesma forma da Câmara Técnica, entendeu que as explicações da Concessionária não ilidem a constatação das irregularidades detectadas, assim, corrobora com as razões apresentadas pela CAENE.



Pelos motivos acima elencados e, diante das informações e posicionamentos de nossos órgãos, aos quais me filio, proponho ao Conselho-Diretor:

I - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, considerando aqui o mês de dezembro/2016, 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 da cliente.

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

III - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 18³, I⁴, da Instrução Normativa nº. 001/2007, por não ter atendido adequadamente o requerimento da CAENE.

IV - 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.

³ 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:

(...)

⁴ 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 3214 , DE 29 DE AGOSTO DE 2017.

**CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA REGISTRADA NA
OUVIDORIA DA AGENERSA Nº 2016010344.**

**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-12/003/424/2016, por unanimidade,

DELIBERA:

Art.1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, considerando aqui o mês de dezembro/2016, 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 da cliente.

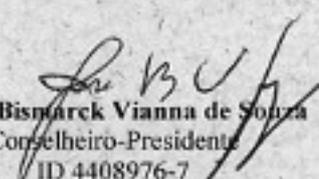
Art.2º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Política Econômica e Tarifária e a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

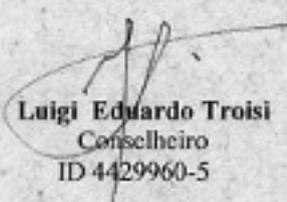
Art.3º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 18, I, da Instrução Normativa nº. 001/2007, por não ter atendido adequadamente o requerimento da CAENE.

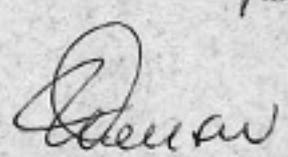
Art.4º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

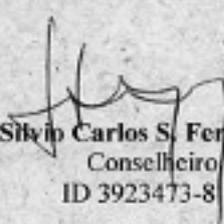
Art.5º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 29 de agosto de 2017.


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


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro
ID 4429960-5


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator
ID 4356807-6


Silvio Carlos S. Ferreira
Conselheiro
ID 3923473-8


Tiago Mohamed Monteiro
Conselheiro
ID 5089461-7