
Processo n°:	E-12/003.473/2014
Autuação:	28/08/2014
Concessionária:	CEG
Assunto:	Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA, referente à prestação de serviço de ligação de gás. Ocorrência 546428.
Sessão Regulatória:	17 de Dezembro de 2014

RELATÓRIO

O presente processo foi iniciado em razão da CI AGENERSA/OUVID N°. 161, de 28 de agosto de 2014.

Na citada correspondência interna a Ouvidoria solicitou à SECEX orientações de como proceder com relação à ocorrência n°. 546428, "*(...) registrada nesta Ouvidoria e enviada à CEG em 01/07/2014 para tratar de reclamação da Sra. Maria Cristina (...) Araújo sobre a demora na troca de ramal de sua residência, solicitada 'há mais de dois meses'.*"

A Ouvidoria relata, também, a resposta da CEG, datada de 16/07/2014, através da qual a Concessionária informa que no dia 1/7/2014 foi solicitada a viabilidade para o endereço, com contato em 2/7/2014 e agendamento para 3/7/2014, bem como que na ocasião foi realizada a vistoria interna, não encontrando-se exigência no interior do imóvel mas identificada a necessidade de construção de ramal externo, cuja obra, segundo a CEG, tinha "*(...) previsão para execução em 19/7/2014.*"

Ainda em seu relato, a Ouvidoria afirma que em 23/07/2014 enviou SNS à CEG solicitando o envio do histórico de contatos, agendamentos e atendimentos prestados, uma vez que, "*(...) segundo a cliente, em sua reclamação original, ela já vinha solicitando a troca de ramal há mais de 2 meses.*" Aduz que, em resposta de 07/08/2014, a CEG assim se pronunciou:

"Segue abaixo a resposta aos questionamentos. Informamos que a obra (construção de ramal) foi concluída no dia 19/07/2014 e a instalação do medidor realizada no dia 22/7/2014.

Abaixo, as datas do andamento do processo:

-1/7/2014 => Contato da cliente para solicitação de viabilidade de fornecimento de gás, através do protocolo 2-514089883;

- 2/7/2014 => Realizado contato com a Senhora Maria Cristina (...) e agendado vistoria do projeto casas para o dia 3/7/2014;

- 3/7/2014 => Realizada a Visita conforme agendamento, não foi localizado exigência no interior do imóvel e identificado que não existia ramal externo;

- 19/7/2014 => Conclusão da construção do ramal externo;

- 22/7/2014 => Instalação do medidor."

Prosseguê a Ouvidoria afirmando que em 11/08/2014 enviou nova SNS à CEG indagando sobre a data do pleito da cliente, já que esta, em sua reclamação de 01/07/2014, avisou que há mais de dois meses solicitou a troca de ramal, ocorreu uma visita técnica em 12/06/2014, todo o procedimento solicitado havia sido efetuado e até o momento da reclamação a Companhia não havia aparecido.

Acrescenta a Ouvidoria que no dia 25/08/2014 a concessionária respondeu no seguinte sentido:

"Retificamos a informação anterior e esclarecemos que, após nova análise, verificamos que o 1º contato ocorreu no dia 11/06/2014 (...). nesse contato a cliente solicitou o serviço de Visita Técnica para remanejamento de ramal. na ocasião, o Call Center repassou a solicitação para área de operações domiciliares, uma vez que é a responsável pela execução do serviço proposto. Em 12/6/2014 a visita foi realizada, momento em que foi verificado não se tratar de remanejamento de ramal, mas de construção de ramal adicional, pois o cliente havia desmembrado o imóvel localizado no endereço acima (...). Em 24/6/2014 a cliente fez novo contato através do Call Center para saber sobre a visita realizada (12/6). Como não havia informação sobre o

atendimento em questão, o atendimento foi enviado novamente para a área Operações Domiciliares. Em 1/7/2014 a Delegação Norte, área responsável por gestionar a solicitação do cliente, recebeu solicitação simultaneamente da AGENERSA/Op. Domiciliares. Por este motivo, foi considerado pela delegação que o pedido somente foi recebido nesta data."¹

Diante do exposto, a Ouvidoria encaminhou a presente CI para apuração de possível descumprimento ao Contrato de Concessão, "(...) no que diz respeito ao prazo para atendimento de uma solicitação de ligação de gás", juntando, em anexo, cópia do histórico da ocorrência em voga².

Por meio da Resolução do Conselho - Diretor nº. 454³, de 02/09/2014, o presente processo é distribuído para a minha relatoria e, recebidos neste Gabinete em 09/09/2014, os autos foram encaminhados à CAENE para análise e parecer.

Através do Ofício CAENE nº. 139/14 a Câmara de Energia requereu à CEG pronunciamento quanto à ocorrência 546428 e a Concessionária, através da DIJUR - E 1701/14, reproduz o já relatado pela Ouvidoria na CI supracitada.

Em 02/10/2014 a CAENE⁴ afirma que analisou o histórico da ocorrência em exame; acrescenta que a cliente reclamou, no dia 01/07/2014, estar aguardando há dois meses a construção de ramal, sem resposta da CEG; aduz que, conforme informado pela Concessionária, a primeira solicitação da cliente ocorreu em 11/06/2014, no dia 19/07/2014 foi concluída a construção de ramal e em 22/07/2014 foi liberado o fornecimento do serviço de acordo com o RIP; e conclui que ficou constatada a má prestação do serviço "(...) na demora para a construção do ramal e liberação do gás do cliente (...)", que atrasou aproximados 40 dias, descumprindo-se, assim, a cláusula primeira, § 3º, e o Anexo II, parte 2, Item 13-A, no que tange à

¹ Grifos como no original.

² Cópia da ocorrência às fls. 06/07.

³ Cópia à fl. 10.

⁴ Fl. 25.

h.o.

colocação/retirada/substituição de medidores e construção de ramal em rede de distribuição já existente, ambos do Contrato de Concessão.

Na DIJUR - E - 1881/2014 a Delegatária explica, em observância ao parecer da CAENE, que a reclamante solicitou, em 11/06/2014, o remanejamento de ramal, mas em 12/06/2014, quando compareceu ao local, uma equipe verificou não se tratar de remanejamento, mas sim de construção de novo ramal, "*(...) pois houve desmembramento do imóvel pela cliente*"; acrescenta que foi dado andamento ao atendimento e, constatada a necessidade, em 03/07/2014, da construção de ramal externo, este foi executado em 19/07/2014; entende que por identificar a real necessidade do cliente em 12/06/2014 e ter executado o ramal em 19/07/2014, a aplicação de penalidade é medida desproporcional; e conclui requerendo que, realizada a devida prestação do serviço público, seja declarada a inexistência de descumprimento ao Contrato de Concessão ou, no máximo, seja aplicada à CEG a penalidade de advertência, com o posterior arquivamento do processo.

No parecer de fls. 39/41 a Procuradoria da AGENERSA faz breve relato do feito; verifica que a cliente "*(...) fez a primeira solicitação na data de 11/06/2014 e no dia 19/07/2014, foi concluída a construção do ramal e a liberação do gás na data de 22/07/2014, constituindo-se tais fatos na demora de 40 (quarenta) dias para a liberação do gás*"; acrescenta que a Concessionária feriu o disposto nas Cláusulas primeira, § 3º e quarta, *caput*, ambas do Contrato de Concessão; destaca, em suma, que a Concessionária não contestou as alegações da reclamante e a conclusão da CAENE; e opina pela aplicação de penalidade à Concessionária, "*(...) com fulcro na cláusula décima do contrato de concessão e no art. 19, inciso IV da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007.*".

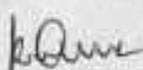
Em razões finais⁵, a Concessionária entende ter restado claro que realizou de forma arrazoada a execução do ramal, "*(...) vez que realizou as atividades próximo ao prazo de 30 dias previsto no instrumento concessivo para realização da execução de*

⁵ DIJUR - E - 2043/2014, às fls. 48/49.

b.p.

ramal, tendo em vista que em cerca de 40 dias a cliente já se encontrava com o fornecimento de gás liberado"; reitera a DIJUR - E - 1881; e solicita a declaração de inexistência de culpabilidade da CEG no evento, "(...) vez que envidou os esforços necessários para o atendimento do caso em voga, com o posterior arquivamento do presente regulatório."

É o relatório.


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro-Relator

Processo n°:	E-12/003.473/2014
Autuação:	28/08/2014
Concessionária:	CEG
Assunto:	Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA, referente à prestação de serviço de ligação de gás. Ocorrência 546428.
Sessão Regulatória:	17 de Dezembro de 2014

VOTO

O presente processo foi instaurado para, em razão dos fatos narrados na ocorrência 546428, apurar eventual descumprimento do Contrato de Concessão pela CEG.

Da instrução verificou-se que a cliente pretendeu o fornecimento de gás em 11/06/2014, identificou-se a necessidade de construção de ramal externo em 12/06/2014 e, concluída a execução deste em 19/07/2014, a liberação do serviço ocorreu em 22/07/2014.

A constatação de tais fatos que, diga-se, foram informados e admitidos pela CEG, importa aplicar penalidade à Concessionária.

Com efeito, o efetivo atraso na conclusão do ramal externo - embora curto - fez acarretar uma demora - também pequena - na liberação do fornecimento de gás.

Assim, ultrapassado o prazo, sem justificativa, para a prestação do serviço, que, em consequência, faz gerar o descumprimento das Cláusulas primeira, § 3º, e quarta, *caput*, ambas do Contrato de Concessão, bem assim a violação ao Anexo II, parte 2, Item 13-A, do instrumento concessivo¹, impõe-se a aplicação de sanção à CEG, com fulcro na cláusula Dez do Contrato de Concessão e art. 19, IV da Instrução Normativa

¹ No que tange à colocação/retirada/substituição de medidores e construção de ramal.

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

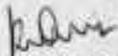
AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, penalidade que, em atendimento à razoabilidade/proporcionalidade, se dará na modalidade de advertência.

Posto isso, proponho ao Conselho - Diretor:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Dez, IV, do Contrato de Concessão, e no art. 19, IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados na ocorrência 546428.

Art. 2º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001, de 04/09/2007.

Assim voto.


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro-Relator

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 233/DE 17 de Dezembro de 2014

CONCESSIONÁRIA CEG - Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA, referente à prestação de serviço de ligação de gás. Ocorrência 546428

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – AGENERSA, no exercício de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório 12/003.473/2014, por unanimidade,

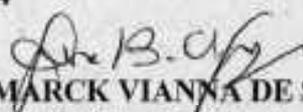
DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Decimosegunda do Contrato de Concessão, e no art. 19, IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 04/09/2007, em razão dos fatos apurados na ocorrência 546428.

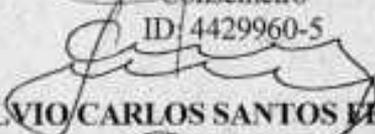
Art. 2º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica CAE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA nº 001, de 04/09/2007.

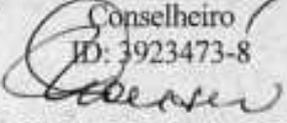
Art. 3º - Esta Deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

Rio de Janeiro, 17 de Dezembro de 2014


JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA
Conselheiro – Presidente
ID: 4408976-7


LUIGI EDUARDO TROISI
Conselheiro
ID: 4429960-5


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
Conselheiro
ID: 3923473-8


MOACYR ALMEIDA FONSECA
Conselheiro
ID: 4356807-6

