



Processo nº E-12/003/401/2014

01/07/14 Fls.: 21

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-12/003/401/2014.
Data de autuação: 01/07/2014.
Concessionária: CEG.
Assunto: Ocorrência n.º 545951.
Sessão Regulatória: 19/06/2015.

RELATÓRIO

O presente processo foi iniciado pelo Protocolo Geral, por determinação da Secretária Executiva, tendo em vista a CI AGENERSA/OUVID n.º 136/2014¹, meio pelo qual a Ouvidoria informou a existência da ocorrência n.º 545951, que versa sobre demora no fornecimento na ligação do gás relativo ao pedido efetuado pelo Sr. Leandro Rosa Nascimento dos Santos.

Segundo relato extraído do histórico de atendimento de fls. 05/06, o usuário solicitou o fornecimento junto à Concessionária em 19/05/2014 e somente foi atendido em 08/08/2014, conforme informação da própria CEG às fls. 14/16.

Posteriormente, através de ofício², foi dada ciência da abertura do processo à Concessionária CEG.

Em Reunião Interna, através de Resolução n.º 444 de 15/07/2014³, o referido processo foi distribuído a minha relatoria.

Em prévia manifestação, a Concessionária informou⁴:

"Vimos por meio desta, encaminhar em anexo registro dessa ocorrência no sistema da Concessionária.

- *Informamos que, de acordo com a área responsável, o referido imóvel não possui o ramal que interliga a rede de gás na rua até o medidor de consumo.*
- *Esclarecemos que quando há necessidade de construir ramal é realizado um estudo, planejamento e licenciamento junto à Prefeitura da*

¹ Fls. 05/06 - CI.

² Fls. 08 - Ofício AGENERSA/SECEX n.º 391/14.

³ Fls. 09.

⁴ Através da Carta DIJUR-E-1437/14 Fls. 14/16.



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

Serviços Público Estadual

Processo nº E-12/003/401/12014

Data de 16/7/14 Fm.: 82

Assinatura: [Assinatura] Nome do Silva Marra
Assessor Especial

Cidade do Rio de Janeiro, visando diminuir qualquer transtorno que a obra possa causar, inclusive no trânsito no local.

- *Salientamos, que de acordo com a área responsável, o cliente está sendo atendido pela companhia desde o dia 02/05/2014. Na ocasião, foi solicitado ao mesmo que providenciasse a documentação necessária para realização do trâmite interno para construção de ramal. No entanto a documentação só foi entregue no dia 16/05/2014.*
- *Informamos que de acordo com a área responsável, a obra de ramal externo do cliente em questão está prevista para execução na 1ª quinzena de julho.*
- *Reiteramos que assim que a obra for concluída daremos seguimento à solicitação de gás*

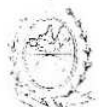
A CAENE, após análise dos autos se manifestou⁵:

"(...) O presente processo trata da Ocorrência 545951, registrada no Ouvidoria desta AGENERSA.

Em análise ao histórico constante das folhas 05 e 06, observamos:

- *O cliente em 26/05/2014, reclama que fez a solicitação de instalação de gás em sua loja no dia 19/05/2014 e foi informado do prazo de cinco dias úteis. Reclama que passou o prazo e não compareceram. Entrou novamente em contato e foi informado de que deveria voltar a loja, devido não ter sido localizado seu endereço. Reclama que sua loja está fechada e com isto está tendo muitos prejuízos. Solicita providências urgentes.*
- *Em 30/05/2014, a Concessionária responde: 'Informamos que de acordo com a área responsável, o referido imóvel não possui ramal que interliga a rede de Gás na Rua até o medidor de consumo. Esclarecemos que quando há necessidade de construir ramal, é realizado um estudo, planejamento e licenciamento junto à Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro, visando diminuir qualquer transtorno que a obra possa causa,*

⁵ Fls. 17/18.



Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003/401/12-14
Data: 01/07/14 Fls.: 33
Tiago da Silva Mesquita
Assessor Especial
ID nº 448874

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

inclusive no trânsito, do local. Salientamos que de acordo com a área responsável, o cliente está sendo atendido pela Companhia desde o dia 02/05/2014. Na ocasião, foi solicitado ao mesmo que providenciasse a documentação necessária para realização do trâmite interno para construção do ramal. No entanto a documentação só foi entregue no dia 16/05/2014. Acrescentamos que, assim que a obra for concluída, daremos seguimento à solicitação de Gás.

- Em 24/06/2014, foi enviada uma SNS, solicitando atualização das informações sobre essa solicitação. Em 27/06/14, a CEG respondeu : 'Informamos que de acordo com a área responsável, a obra do ramal externo do cliente em questão está prevista para de execução na 1ª quinzena de Julho. Reiteramos que assim que a obra for concluída daremos seguimento à solicitação de Gás.'*

- Em resposta ao ofício CAENE Nº 116/14, de 04/08/14 às fls.11, a Concessionária enviou a DIJUR-E-1437/14, de 08/08/14, às fls. 14 a 16 e com as informações já constantes no Histórico do Atendimento, acrescentando que a inspeção para colocação em carga foi reagendada pelo cliente para 02/08/14, porém o cliente estava ausente, conforme informado pelo técnico: Base tentou contato sem sucesso/cliente ausente às 14:15h/s/Port.*

- Em contato telefônico com o cliente, fomos informados que a colocação em carga se deu em 08/08/14.*

Diante do exposto acima, foi possível constatar que houve demora no atendimento ao cliente e também para construção do ramal externo do mesmo, descumprindo assim a Concessionária, o prazo estipulado em Anexo II, Parte 2, Item 13-A- Construção de Ramal em rede de distribuição já existente, bem como, a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão."

A Procuradoria, por seu turno, opinou⁶:

⁶ Fls. 26/27.



(...)

O presente processo foi aberto por força da CI AGENERSA/OUVID N° 136, de 30 de Junho de 2014, pela qual a Ouvidoria da AGENERSA apresenta o Histórico da Ocorrência n°. 545951, registrada nesta Autarquia, fls. 05/06, pugnando pela apuração de provável descumprimento ao Contrato de Concessão no que diz respeito à demora na ligação de gás no estabelecimento comercial do consumidor.

(...)

Instada a se pronunciar, às fls. 17/18, a CAENE ressalta que 'houve demora no atendimento ao cliente e também para a construção do ramal externo do mesmo, descumprindo assim a Concessionária o prazo estipulado no Anexo II, Parte 2, Item 13 - A - Construção de Ramal em rede de distribuição já existente, bem como, a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do contrato de Concessão.'

Parecer da Procuradoria às fls. 20, opinando pela notificação da Concessionária para apresentação de sua defesa, ante ao Princípios da Ampla Defesa e Contraditório.

(...)

Em defesa, às fls. 41/42, a Concessionária CEG, alega que 'houve a instalação do medidor para este cliente em 30/09/2014, tendo ficado comprovada a eficiência da Concessionária na execução do serviço público concedido.'

(...)

1. Ausência da prestação de serviço público adequado:

(...)

Conforme se verifica no documento de fls. 14/16, enviado pela própria Concessionária, no caso em tela, ocorreu atraso no atendimento. Esta falha, é decorrente do corte do ramal no ato de renovação das redes. Portanto, foi



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

Maio da Silva Mat
Assessor Especial
ID 23.407.141

necessária a execução de novo ramal, porém programado para a primeira quinzena de Julho, ou seja, mais de 30 dias após a solicitação.

O serviço de fornecimento de gás configura serviço público essencial, logo, caberia à Concessionária atender a solicitação com celeridade.

O anexo II, Parte 2, do Contrato de Concessão, dispõe que o prazo para a execução dos ramais é de 30 dias, sendo este um serviço obrigatório a ser prestado. Todavia, este prazo não foi respeitado pela CEG, como conta no documento de fls. 15/16:

(...)

É nítido o descumprimento do prazo, uma vez que a Concessionária já tinha conhecimento do problema no ramal em 30/05/2014, quando respondeu pela 1ª vez à ouvidoria, esclarecendo a necessidade de construção do ramal; porém deixou a solucioná-lo dentro do período de 30 dias, ou seja, até 18/06/2014.

(...)

A conduta da Concessionária fere o Princípio da eficiência, que deve ser obedecido tanto no âmbito da administração direta quanto na administração indireta. Este Princípio busca privilegiar a produtividade e economicidade dos serviços prestados, com observância na qualidade, celeridade, presteza, desburocratização e flexibilização. Está vinculado com a continuidade dos serviços públicos, no intuito de se evitar que os usuários sejam prejudicados.

A espera de mais de 30 dias do consumidor para o início do fornecimento de gás é desproporcional. A Concessionária não adotou medidas céleres para atender a requisição de sua consumidora.

*É cediço que a prestação do serviço público de gás canalizado é um dos serviços públicos de natureza essencial, bem como, em atenção às lições de José dos Santos Carvalho Filho, de que o Princípio da legalidade **'implica subordinação completa do administrador à lei'** de forma que **'Todos os***

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

agentes públicos desde o que lhe ocupa a cúspide até o mais modesto deles, devem ser instrumentos de fiel e dócil realização das finalidades normativas.

Assim, restou devidamente demonstrado o descumprimento pela Recorrente ao Princípio da prestação do serviço público adequado.

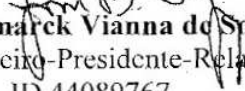
2. Conclusão

Diante do exposto, esta Procuradoria sugere aplicação de penalidade à Concessionária CEG em relação a descontinuidade do abastecimento de água, bem como a demora na solução do problema. Remeta-se estes autos à ouvidoria para averiguação da real situação do usuário referente a este processo." (Grifos no Original)

Em atendimento a manifestação jurídica de fls. 52 A Ouvidoria desta AGENERSA informou que enviou "email ao cliente nos dias 10, 11 e 23/02/15, solicitando informações atualizadas a respeito de sua reclamação". E que "Como não tive resposta, tentei contato telefônico com o cliente no dia de hoje, mas não tive sucesso: no fixo ele não se encontrava e o celular parece estar inativo, pois não completa a ligação".

Por intermédio de minha assessoria, através do ofício AGENERA/CODIR/JB n.º 059/2015⁷, a Concessionária CEG foi intimada a apresentar razões finais, o que fez às fls. 75/76, sustentando, através da DIJUR-E-633/2015 que "...a reclamação n.º. 545159 na Ouvidoria da AGENERSA já foi devidamente atendida e teve seu medidor instalado em 30/09/2014. Assim, restou comprovada a eficiência da Concessionária na execução do serviço público concedido, não havendo mais qualquer pendência referente a este cliente."

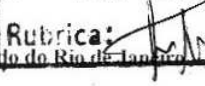
É o relatório.


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

⁷ Fls. 73.



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
P - Nº E-12/003/401/2014
I - 01/07/14 Fls.: 27
Rubrica:  Tiago do Santos
Assessor Especial
ID nº 402304

Processo nº.: E-12/003/401/2014.
Data de autuação: 01/07/2014.
Concessionária: CEG.
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA, referente a prestação de serviço de ligação de gás. Ocorrência 545951.
Sessão Regulatória: 17/06/2015.

VOTO

O presente processo tem como objetivo análise da ocorrência nº 545951, que versa sobre demora no atendimento à solicitação de fornecimento de gás realizada pelo Sr. Leandro Rosa Nascimento dos Santos, em 19/05/2014.

Conforme se depreende dos autos, especificamente na CI AGENERSA/OUVID n.º 136/2014 - fls. 05/06, o usuário solicitou o fornecimento de gás em 19/05/2014 e a Concessionária, após termino da construção do ramal em 08/08/2014, liberou o fornecimento.

Levando em conta a data de solicitação de fornecimento de gás realizada pelo usuário - 19/05/2014 -, bem como a data em que a Concessionária terminou as obras de construção de ramal e liberou o fornecimento - 08/08/2014 -, é possível verificar o transcurso de 81 (oitenta e um) dias.

Nesse sentido, a CAENE concluiu pelo descumprimento do Anexo II, Parte 2, Item 13-A- Construção de Ramal em de rede de distribuição já existente, bem como, da Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão. Entendimento este que foi acompanhado pela Procuradoria desta Agência.

A CEG, às fls. 75/76, discordou dos pareceres da CAENE e da Procuradoria, alegando para tanto que a reclamação foi devidamente atendida e que restou comprovada a eficiência da Concessionária na execução do Serviço Público concedido.

Nesse sentido, resta claro que a Concessionária CEG atuou em detrimento do prazo previsto pelo Contrato de Concessão para atendimento do pedido de fornecimento de gás, como bem apontado pela CAENE e Procuradoria, sendo certo de que tal fornecimento só se deu em 08/08/2014 por conta da demora na execução do serviço.



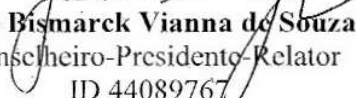
Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviços Públicos Estaduais
Processo nº E-12/003.401/2014
Data: 01/02/14 Fls.: 32
Ficou do Silva
Assessoria

Desta feita, após análise dos autos e levando em consideração as razões expostas pela CAENE e Procuradoria desta AGENERSA, utilizando-me dos princípios da razoabilidade/proporcionalidade para sugerir ao Conselho Diretor:

- Aplicar à Concessionária CEG, penalidade de multa de 0,0001 (um décimo de milésimo por cento) sobre o seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores a data da prática da infração, pela demora no fornecimento de gás solicitado pelo usuário na ocorrência n.º 545951, descumprindo, assim, o prazo do Anexo II, Parte 2, item 13-A, construção de ramal em rede de distribuição já existente, bem como a Cláusula Primeira, Parágrafo Terceiro do Contrato de Concessão, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e nos artigos 18, I e 17, VI, ambos 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

Serviços Público Estadual	
P. nº	E-12/003/401/12-14
D. nº	01/07/14 Fls.: 29
Assessor Especial	Assessor Especial

DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º 2564

DE 19 DE JUNHO DE 2015 nº 4422004-0

CONCESSIONÁRIA CEG – Ocorrência
registrada na Ouvidoria da AGENERSA,
referente a prestação de serviço de ligação de gás.
Ocorrência 545951.

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 nº E-12/003.401/2014, por unanimidade,

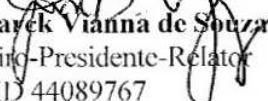
DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG penalidade de multa de 0,0001 (um décimo de milésimo por cento) sobre o seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores a data da prática da infração, pela demora no fornecimento de gás solicitado pelo usuário na ocorrência n.º 545951, descumprindo, assim, o prazo do Anexo II, Parte 2, item 13-A, construção de ramal em rede de distribuição já existente, bem como a Cláusula Primeira, Parágrafo Terceiro do Contrato de Concessão, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e nos artigos 18, I e 17, VI, ambos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.

Art. 2º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a CAENEL 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.

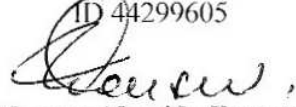
Rio de Janeiro, 19 de junho de 2015.


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


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro
ID 44082940


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro
ID 39234738


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro
ID 44299605


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro
ID 43568076