



Processo nº: E-12/003/508/2014
 Data de autuação: 18/09/2014
 Concessionária: CEG
 Assunto: Ocorrência 562014
 Sessão Regulatória: 16 de julho de 2015

RELATÓRIO

Trata-se de Processo Regulatório instaurado para apurar a Ocorrência 562014, registrada na Ouvidoria da AGENERSA em 18/09/2014, na qual o cliente José Manoel Cortinãs Lopez reclama sobre a demora na ligação de gás de seu estabelecimento comercial, solicitado em 29/05/2014 e colocado em carga em 16/09/2014.

De acordo com o Histórico de Atendimento¹ apresentado pela Concessionária em 29/10/2014, em resposta à Ouvidoria da AGENERSA, o primeiro contato com o cliente foi em 29/05/2014, solicitando ligação de gás. Ainda, conforme fls. 30 destes autos, a Concessionária compareceu ao imóvel do cliente em 02/06/2014, sendo verificada a impossibilidade de realização de vistoria no local diante do referido imóvel se encontrar em obras, sendo orientando ao cliente a entrar novamente em contato após o término da obra solicitando uma nova vistoria.

Em 09/06/2014, o cliente contactou novamente a Concessionária para a realização da vistoria que ocorreu em 16/07/2014, momento em que a empresa constatou que todas as exigências foram sanadas, orientando o cliente a aguardar a construção do ramal, pois assim que o mesmo fosse realizado a empresa entraria em contato. Como não houve resposta da empresa, o cliente entrou em contato em 13/08/2014 solicitando um posicionamento sobre o ramal externo, tendo a Concessionária informado que apesar de estar próximo ao limite do prazo de 40 dias passado anteriormente a ele, estaria pedindo uma prioridade para equipe de obras.

-29/05/2014 - cliente solicita o fornecimento de gás.

-02/06/014 - imóvel encontrava-se em obra impossibilitando a realização de vistoria;

-09/06/2014 - cliente entrou em contato solicitando uma nova vistoria;

¹ Fls. 15/19



- 16/07/2014 - vistoria ok. Cliente orientado a aguardar a construção do ramal, pois assim que o mesmo fosse realizado a empresa entraria em contato.
- 13/08/2014 - cliente entrou em contato solicitando uma posição sobre o ramal externo e foi informado que apesar de estar próximo do limite do prazo de 40 dias passado anteriormente, estaria pedindo uma prioridade para a equipe de obras;
- 29/08/2014 - realizado contato para verificar se havia informação de data para inicial a obra;
- 30/08/2014 - informado que a data da obra programada é no dia 09/09.
- 09/09/2014 - cliente ligou informando que a equipe não iniciou a obra na data informada;
- 10/09/2014 - foi passada informação que no dia 13/09 iniciariam a obra com previsão de término em 16/09;
- 16/09/2014 - obra concluída.

SERVICO PÚBLICO ESTADUAL
EMENDA CARMIM
Processo nº E-12/003-508/2014
Data: 18/09/2014
Data da Retificação: 17/07/2015

Arônica da Costa Paranhos Muniz
Assistente / SECEX
11-2014-11-44-01/10

Consta, às fls. 11, cópia da Resolução do Conselho-Diretor nº. 408/2014, na qual se verifica a distribuição do presente feito à minha Relatoria.

Por meio do Ofício CAENE nº. 151/14², a Câmara Técnica de Energia solicita à CEG manifestação quanto aos fatos narrados na ocorrência em tela, tendo a Companhia encaminhado³ o correspondente histórico de atendimento.

No citado documento, a Concessionária informa que "(...) conforme foi dito, 30 dias é prazo mínimo. Faremos o possível para realizar dentro de 30 dias"; e indica que em 16/09/2014 a obra foi concluída, sendo a instalação do medidor realizada apenas em 18/09/2014.

Às fls. 25, consta manifestação da CAENE pela qual constata "(...) uma má prestação do serviço por parte da Concessionária, pois a mesma extrapolou o tempo máximo para a construção de ramal que é estipulado no contrato de concessão em 30 dias. Prazo este que a concessionária aparenta desconhecer visto que informa o cliente o prazo de 40 dias para execução desta. A concessionária descumpriu o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, construção em ramal em rede de distribuição já existente, bem como a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão".

² Fls. 14.
³ Fls. 15/19.



Mediante ofício de fls. 30, a assessoria de meu Gabinete oportuniza à CEG manifestar-se nos autos, tendo a Delegatária, por meio da carta de fls. 31/32, informado discordar dos seguintes pontos:

- i) "(...) a CAENE alegou que houve demora na prestação, sustentando que esta Concessionária deveria dar entrada no pedido de licenciamento logo após a vistoria, apesar de qualquer pendência necessária. No entanto, no caso em tela, não se trata de uma simples pendência para o início da construção do ramal, mas sim da realização de obras no endereço do cliente."
- ii) "(...) a CAENE deixou de considerar que alguns aspectos da obra sendo realizada poderiam interferir no processo de licenciamento" (sic);
- iii) "(...) a Concessionária, a despeito dos atrasos ocasionados pela espera do contato do cliente para informar o fim da obra em seu endereço e a outra espera pela liberação da licença de construção do ramal por parte da prefeitura, conseguiu atender à solicitação".

Em nova manifestação⁴, a CAENE aponta que as informações apresentadas pela CEG não alteram o teor do parecer anteriormente apresentado, o qual mantém na íntegra, acrescentando que "apesar dos trâmites necessários para a construção do ramal e colocação do cliente em carga, considerando da data de solicitação de gás, 29/05/2014, descumprindo o prazo estipulado no Contrato de Concessão".

A Procuradoria da AGENERSA apresenta parecer no mesmo sentido da CAENE, apontando que "o interregno utilizado pela Concessionária para atender à solicitação do usuário restou injustificado, tornando-se claro o descumprimento ao Contrato de Concessão, razão pela qual entendemos pela aplicação de penalidade com fulcro na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art.17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007".

Mediante o ofício de fls. 59, a assessoria de meu Gabinete encaminha à CEG cópia integral do presente feito, comunica a conclusão de sua instrução e assina o prazo de 05 (cinco) dias para a apresentação de razões finais.

Em razões finais às fls. 63/64, a Concessionária afirma que "(...) o cliente somente reclama da conduta adotada pela CEG a partir de julho de 2014, conforme se verifica do email constante da folha 05 dos

⁴ Fls.33



autos do presente processo, no qual o cliente diz: *Prezados Senhores, desde o início de julho (mais de 60 dias!) venho convivendo com o verdadeiro descaso da CEG...*", e acrescenta que *"(...) sendo assim, o período anterior a julho de 2014 não pode ser considerado pela AGENESA como atraso em atendimento de responsabilidade da CEG, vez que esta Concessionária não deu causa aos eventos que motivaram a postergação do serviço de vistoria"*.

Por fim, além da CEG em suas razões finais retomar os argumentos anteriormente defendidos, acrescentou que a solicitação se deu em período da Copa do Mundo de Futebol, evento que gerou a suspensão de diversas obras de atribuições da Concessionária, pugnando pela não aplicação de penalidade e o consequente arquivamento do feito.

É o Relatório.



Luigi Troisi

Conselheiro-Relator



Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/508/2014

Data 18/09/2014 Fls.: 70

Rubrica: [Assinatura] 4431478-7.

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-12/003/508/2014
Data de autuação: 18/09/2014
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência nº. 562014
Sessão Regulatória: 16 de julho de 2015

VOTO

Trata-se de processo regulatório instaurado tendo em vista o disposto na Ocorrência nº. 562014, pela qual o usuário José Manoel Cortinãs López, residente na Avenida Lúcio Costa, Barra da Tijuca, RJ relata que solicitou instalação de gás em sua residência no dia 29/05/2014, sendo colocado em carga somente em 16/09/2014.

Em sua defesa, a CEG confirma ter recebido solicitação de gás em 29/05/2014, relata que na data de 02/06/2014 a Concessionária compareceu ao imóvel do cliente, sendo verificada a impossibilidade de realização de vistoria no local diante do referido imóvel se encontrar em obras, orientando ao cliente a entrar novamente em contato após o término da obra, solicitando uma nova vistoria, o que ocorreu em 09/06/2014.

Prossegue a Concessionária informando que realizou uma nova vistoria na data de 16/07/2014, momento em que constatou que todas as exigências foram sanadas, orientando o cliente a aguardar a construção do ramal, pois assim que o mesmo fosse realizado a empresa entraria em contato.

Afirma ainda que *"a despeito dos atrasos ocasionados pela espera do contato do cliente para informar o fim da obra em seu endereço e a outra espera pela liberação da licença de construção do ramal por parte da prefeitura, conseguiu atender à solicitação"*, porém deve-se ressaltar que tais afirmações são meras alegações da Concessionária que em nenhum momento juntou documentos comprobatórios que pudessem corroborar a sua tese de defesa.



Em seu Parecer, a CAENE constata que houve descumprimento ao Anexo II, Parte 2, Item 13-A, construção de ramal em rede de distribuição já existente, bem como à Cláusula 1ª, parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão, diante da falha na prestação de serviço em razão da demora no atendimento da solicitação do usuário, com o que corrobora a Procuradoria da AGENERSA, complementarmente, fazendo jus a "(...) Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art.17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007".

Em razões finais, acrescenta a Concessionária¹ o argumento de que a solicitação do cliente para a instalação de gás se deu em período da Copa do Mundo de Futebol, evento que gerou a suspensão de diversas obras de atribuições da Concessionária bem como que o "cliente somente reclama da conduta adotada pela CEG a partir de julho de 2014 (...)".

Há de se ressaltar, que não merecem prosperar os argumentos da CEG de que o cliente somente reclamou dos seus serviços a partir de julho de 2014 e que, portanto, o período anterior a julho de 2014 não poderia ser aqui considerado, pois não é obrigação do consumidor possuir conhecimento do Contrato de Concessão, sendo um direito seu o de realizar reclamações quando melhor lhe convier, frisando-se aqui que a data inicial do pedido de instalação de gás se deu em 29/05/2014.

No que tange os argumentos quanto ao condicionamento da execução do ramal externo à conclusão das instalações internas, reporto-me ao entendimento já firmado por este CODIR no âmbito do Processo Regulatório E-12/003.262/2014, dentre outros.

Conforme o acima apontado, observa-se que "não há no Contrato de Concessão, qualquer condicionante nesse sentido. Pelo contrário o citado instrumento assina, expressamente,

¹ Fls. 63/65.



Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/508/2014

Data 18/09/2014 Fls.: 72

Rubrica: [assinatura]

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

prazo para que a Companhia providencie a construção de ramal externo” e mais, “não há, igualmente, qualquer menção à existência prévia à solicitação de gás, de instalações internas em conformidade. Assim, não pode a Concessionária, em clara tentativa de autorregulação, entender qual o procedimento que lhe é mais conveniente e, assim, agir à revelia desta Autarquia”.

Nesse sentido, deve-se destacar que como o cliente entrou em contato com a CEG na data de 29/05/2014 solicitando a instalação de gás, a Concessionária desde então deveria ter providenciado a licença junto à Prefeitura, sendo certo que não consta nos autos nenhum documento comprobatório de que houve pedido de licenciamento da CEG junto ao órgão público para a realização da execução do ramal, que ora ficou-se inerte.

Dessa forma, resta claro que o serviço acima descrito deveria ter sido finalizado em 28/06/2014, ou seja, dentro do prazo de 30 dias, segundo os termos do Anexo II, Parte 2, Item 13-A, do Contrato de Concessão, sendo certo que a Concessionária não apresentou nenhuma justificativa plausível para o referido atraso. Constata-se, portanto, mora a partir da data de 29/06/2014 por parte da CEG no cumprimento de sua obrigação contratual, totalizando 80 dias em descumprimento.

Assim, analisando os argumentos apresentados pela Delegatária, verifico que as suas alegações não procedem, inclusive aquelas que tangem sobre o início da realização das obras para instalação do ramal externo se dar em período de Copa do Mundo, tendo em vista que tais argumentos foram trazidos em razões finais totalmente desacompanhados de qualquer documento capaz de comprovar a existência donexo causal entre a demora para a execução do serviço e o fato de ser o evento “Copa do Mundo”.

Ademais, a ocorrência de evento desportivo na Cidade não pode ser utilizada como justificativa para o não atendimento dos prazos contratualmente pactuados, uma vez que esse mesmo instrumento concessivo aponta que a Concessionária é obrigada a “utilizar equipamentos,

Conselheiro Luigi Eduardo Troisi - Processo nº E-12/003/508/2014

Página 3 de 4



instalações e métodos operativos que garantam os melhores níveis de segurança, qualidade, continuidade e confiabilidade do serviço, bem como mantendo recursos humanos adequadamente habilitados².

Desse modo, deveria a Delegatária disponibilizar equipes suplementares para atendimento aos clientes, especialmente ante ao caráter essencial do serviço, cuja prestação é direito do cliente.

Diante de todo exposto, atentando-se para as datas dispostas no histórico de atendimento, verifico que restou comprovada a prestação inadequada do serviço público exercido pela Concessionária no caso em questão, ante a demora injustificável no atendimento à solicitação do cliente, em claro descumprimento ao Anexo II, Parte 2, Item 13-A, e Cláusula Décima, ambos do Contrato de Concessão. Isso posto, proponho ao Conselho Diretor:

- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no montante de 0,0002% (dois décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, aqui considerada a data de 29/06/2014, com base na Cláusula Décima e no Anexo II, Parte 2, Item 13-A (execução de ramais, 30 dias), ambos do Contrato de Concessão c/c artigo 17, VI da Instrução Normativa CODIR nº. 001/2007, devido aos fatos apurados no presente processo;
- Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE e a CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007;

É o voto.


Luigi Troisi
Conselheiro Relator

² Cláusula Quarta, *caput*, do Contrato de Concessão.



Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/508/2014

Data 18 10 2014 Fls.: 74

Rubrica: [assinatura] 4431478-7

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

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2612

, DE 16 DE JULHO DE 2015.

CONCESSIONÁRIA CEG – OCORRÊNCIA Nº 562014.

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-12/003/508/2014, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no montante de 0,0002% (dois décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, aqui considerada a data de 29/06/2014, com base na Cláusula Décima e no Anexo II, Parte 2, Item 13-A (execução de ramais, 30 dias), ambos do Contrato de Concessão c/c artigo 17, VI da Instrução Normativa CODIR nº. 001/2007, devido aos fatos apurados no presente processo.

Art. 2º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE e a CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007.

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

Rio de Janeiro, 16 de julho de 2015.

[assinatura]
JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA
Conselheiro-Presidente
ID 44089767

[assinatura]
LUIGI EDUARDO TROISI
Conselheiro-Relator
ID 44299605

[assinatura]
ROOSEVELT BRASIL FONSECA
Conselheiro
ID44082940

[assinatura]
MOACYR ALMEIDA FONSECA
Conselheiro
ID 43568076

[assinatura]
SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
Conselheiro
ID39234738