



Serviço Público Estadual
Processo n.º E-12/003.556/2014
Data 04/11/14 56
Publ. ID 4345648-0

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 n.º: E-12/003.556/2014
Autuação: 04/11/2014
Concessionária: CEG RIO
Assunto: Ocorrência n.º 1632014.
Sessão Regulatória: 16 de julho de 2015

RELATÓRIO

O presente Processo Regulatório foi iniciado através da CI AGENERSA/OUVID N.º. 200, de 04/11/14, que trata da ocorrência de n.º. 1632014 e tem por finalidade avaliar a reclamação do cliente da Concessionária CEG RIO.

Na mesma comunicação interna, em síntese, a Ouvidoria desta Agência solicita "(...) orientações de como proceder com relação à ocorrência n.º 1632014, registrada nesta Ouvidoria e enviada à Ceg Rio em 28/10/14 para tratar da reclamação da Sr.ª Vera Lúcia L. Sampaio sobre a demora na ligação do gás de sua residência, solicitada em 19/08/14".

Esclarece a Ouvidoria que, em 31/10/14, a concessionária respondeu: "(...) Informamos que o imóvel não possui o ramal da CEG RIO que interliga a rede de gás na rua até o medidor de consumo. Esclarecemos que a Companhia entrou em contato com a Senhora Vera Lúcia, e a mesma foi informada que a obra de construção de ramal terá início na primeira semana do mês de novembro". Por fim, conclui a Ouvidoria que "(...) Diante do exposto, encaminho para apuração de provável descumprimento ao Contrato de Concessão, no que diz respeito ao prazo para atendimento de uma solicitação de ligação de gás".

Pela Resolução do Conselho-Diretor N.º. 468, de 25/11/14, conforme sorteio em Reunião Interna, o processo foi distribuído para o Conselheiro Luigi Eduardo Troisi.

Em 11/12/14 o Processo Regulatório foi redistribuído ao Conselheiro Moacyr Almeida Fonseca, conforme Ata da 28ª Reunião Interna da AGENERSA e encaminhado ao meu gabinete.

Em 29/12/14, o processo foi enviado à CAENE, por intermédio de minha assessoria, solicitando seu pronunciamento.



Em atenção ao ofício CAENE nº. 184/14, a Concessionária, em 09/01/15, através da DIJUR-E-059/15, encaminha o registro dessa ocorrência, no sistema da Concessionária esclarecendo que:

"(...) No dia 18/9, é aberta uma solicitação de viabilidades de gás: cliente solicita (...); não há abrigo para medidor; nem instalação interna. (...) cliente ciente do período de 30 dias.

Resposta: (...) Conforme informação da ecc Energás - Cliente ciente que não há ramal.

(...) No dia 27/10, é aberta uma reclamação por não cumprimento de prazo: senhora vera informa que foi muito mal atendida na agencia e informou que sempre vai na agenda reclamar que nunca entram em contato com a mesma para agendar o começo da obra e que hoje 27/10 entrou em contato com a senhora Ana Paula (...) Energás e que a mesma informou que retornaria o contato hoje mesmo em 20 minutos cliente exige uma resposta !!!

Resposta: CRISMAX 07/11/2014(...) o Ramal que esta sendo finalizado e sua interna o qual a mesma já possui, fez particular com outra pessoa e nosso técnico, não pode adequar sem que a mesma chegue no local, para que ela verifique pessoalmente o que identificamos.

(...) No dia 28/10, é aberta uma ocorrência pela AGENERSA: (...) OCORRÊNCIA 163- CEG RIO.(...) Reclamação: Sra. Vera foi à concessionária dia 19/09 para solicitar uma ligação de Gás, e foi informada do prazo de 15/20 dias. Passados os 20 dias, voltou à concessionária e a representante Cristiane informou que não tinha mais o que falar. Ela ainda perguntou se tinha mais algum documento faltando, mas foi informada de que tinha que ver com a representante Ana Paula, da empresa JPCuRocha Energás, que não se encontrava no momento.

Voltou à concessionária ainda algumas vezes, e lhe deram um telefone para contato com a representante, porém não consegue falar com ela. Deseja mudar para sua nova residência (todos os seus pertences já estão lá), mas não pode porque ainda não tem gás.

Resposta: ANAPB 29/10/2014 (...) Realizado contato com a cliente e a mesma está ciente que a execução do ramal será realizada somente na 1ª semana do mês novembro.

31/10/2014 (...) Informamos que o imóvel não possui o ramal da CEG que interliga a rede de gás na rua até o medidor de consumo.

Esclarecemos que a Companhia entrou em contato com a Senhora Vera Lúcia, e a mesma foi informada que a obra de construção de ramal terá início na primeira semana do mês de novembro.

(...) No dia 3/11, é aberta uma nova ocorrência pela AGENERSA: (...) O Assunto: AGENERSA - OCORRENCIA 168 - CEG RIO.(...) Reclamação: Sra Vera solicitou a ligação de gás em sua residência desde 19 de setembro e cada vez que entra em contato com a CEG recebe uma informação diferente: uma hora dizem que não tem tubulação, outra hora que tem e que a Ceg vai enviar alguém, e por último obteve a informação de que a instalação é feita por empresas terceirizadas, e que elas não se decidem quem vai instalar o gás dela, e essa situação ocorre desde 19 de setembro. Informa que está dependendo disso para se mudar. Informa que a Ana Paula, da JPC, do Rocha ENERGAS, foi lá e disse que não está faltando nada para a instalação, e que nem ela entende por que ainda não foi autorizada.

Resposta: 4/11/2014, Prezada Maria Clara, bom dia.

Informamos que esta mesma ocorrência foi enviada pela Ouvidoria da AGENERSA no dia 28/10 e foi respondida pela Ouvidoria da Companhia no dia 31/10.



(...) No dia 18/11, é aberta uma reclamação por não cumprimento de prazo: senhora Vera Lucia Lobo está com Viabilidade desde o dia 18/09/2014, onde não tem resposta. mais ou menos uns 10 dias houve uma visita para verificar a parte interna e com isso havia um agendamento para o dia seguinte, porém até hoje não houve nenhuma resposta e muito menos visita técnica. o cliente não está cliente se o ramal foi feito.

Resposta: THGOES 18/11/2014(...) Reclamação enviada a Energás verificar.

Conforme resposta do GE Rodrigo, a informação não procede. Está faltando apenas a cliente adequar os equipamentos no local, o ponto de GN dela está fora da norma, os dutos dos aquecedores dela não estão fixados, cliente está ciente sim pois foi informada.

Nós estamos somente aguardando a cliente adequar os equipamentos no ambiente e remanejar o ponto de GN para agendar a alta, lá que essa cliente comprou equipamentos por fora.

(...) No dia 28/11/2014 Cliente entrou em Alta faturável através do n.º de cliente 5076023.

A CAENE, em seu parecer, reporta as informações acima prestadas pela Concessionária, acrescentando, ainda, que "(...)A Concessionária não faz esforços nenhum para cumprir com o prazo estipulado para construção de ramal externo, além ainda trata a cliente com total descaso, desta maneira, deixando a desejar na cordialidade a cliente e gerando aborrecimentos desnecessários. (...) Diante do exposto acima, fica comprovada uma má prestação de serviço por parte da Concessionária, pois a mesma extrapolou e muito o tempo máximo para a construção de ramal que é estipulado no contrato de concessão em 30 dias. Sendo assim a concessionária descumpe o 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". Conclui que "(...) a Concessionária (é) obrigada a informar a esta CAENE, através de documentos comprobatórios, se assim como manda o contrato de concessão no Anexo II, Parte 1, Item 1, cadastro do Sistema de Gás, o cadastro de rede está devidamente atualizado na Região citada na ocorrência".

Em atendimento ao requerimento de minha assessoria, a Ouvidoria desta Agência, através do despacho de 02/03/15, informa que fez contato telefônico com a cliente e confirmou que o problema foi devidamente solucionado, e que não resta mais nenhuma pendência com relação ao assunto.



As fls.23/24, a Procuradoria desta Agência ofereceu seu parecer registrando que "(...) Em análise aos autos em epígrafe, depreende-se, como condição à regular instrução dos autos, a necessária ciência/ manifestação da Concessionária CEG RIO à matéria dos autos, já que possui a condição de interessada, bem como a faculdade de formular alegações e apresentar documentos antes do parecer conclusivo desta Procuradoria, em homenagem ao princípio da ampla defesa. (...) Diante do exposto, esta Procuradoria sugere: i) manifestação Concessionária CEG RIO ao inteiro teor dos autos, notadamente em relação aos termos do parecer conclusivo da CAENE, oportunizando-se, em seguida, nova manifestação da CAENE; iii) retorno dos autos a esta Procuradoria para análise final de mérito".

Atendendo ao ofício AGENERSA/CODIR/MF nº 034, de 17/03/15, a Concessionária reitera as informações já prestadas e informa que "(...) à luz dos fatos, não assiste razão ao argumento da respeitável Câmara Técnica de Energia- CAENE". Acrescenta que "(...) A solicitação foi feita pelo cliente em 18/09/2014 e em 22/09/2014 a CEG RIO entrou em contato com a cliente solicitando um prazo para construção do ramal externo".

Em 25/09/2014, já foi emitido o Termo de Permissão de Obras" e "(...) coube a Concessionária aguardar a licença para que pudesse iniciar a construção do ramal".

Registra a CEG RIO que "(...) a CAENE alegou que houve demora na prestação, sustentando que esta Concessionária não envidou os esforços necessários para atender ao cliente de forma eficiente.(...) Nesse esteio, cumpre-nos informar que apenas em 04/11/2014 teve início a obra e, em 10/11/2014, foi finalizado.(...) Assim, em 11/11/2014 a instaladora foi ao local realizar uma vistoria final em suas instalações internas, na qual foram encontradas pendências".

Por fim, esclarece que "(...) Em 27/11/2014, a cliente entrou em contato com a CEG RIO dizendo ter cumprido as exigências e a alta foi agendada para 28/11/2014". (...) Ademais, no dia 28/11/2014, foi identificada na vistoria obstrução da instalação interna. A cliente contactou a CEG RIO e, no mesmo dia, uma equipe foi a residência e desobstruiu a tubulação que continha água e barro" e "(...) o fornecimento foi liberado sem dano material para o cliente".



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

Conclui a Concessionária que "(...) atuou de forma diligente para realizar o atendimento ao cliente, de modo que não se sustenta sugestão de aplicação de penalidade à Delegatária, devendo o presente processo ser arquivado, sem a aplicação de qualquer penalidade. (...) Além disto, a Concessionária, em atenção a solicitação da CAENE, encaminha em anexo o mapa do cadastro do sistema devidamente atualizado".

As fls. 39, o processo foi reenviado à Procuradoria, por intermédio da CAENE, informando que, em prosseguimento à instrução do processo, "(...) A Concessionária considera de forma equivocada que atuou de forma diligente para realizar o atendimento ao cliente, pois apesar dos trâmites necessários para a construção do ramal, a Concessionária demorou aproximadamente 71 dias para a construção do ramal e colocação do cliente em carga, considerando da data de solicitação de gás, 18/09/14, descumprindo o prazo estipulado no Contrato de Concessão" e "(...) Analisando a DIJUR-E-465/15, não são apresentados fatos relevantes que possam alterar o Parecer emanado por esta CAENE, às fls. 19 e 20, mantendo o mesmo na íntegra".

Em 01/06/15, a Procuradoria ofereceu seu parecer registrando que "(...) Trata-se de processo regulatório para apurar as causas e a eventual responsabilidade da Concessionária CEG RIO em relação à demora de ligação de gás na residência da cliente". Ademais, pontua que "(...) A verificação de culpabilidade no evento ocorrido se dá exatamente pela aferição das causas e consequências tendo como balizado o Instrumento Contratual, e as normas de segurança da prestação do serviço".

Ressalta que "(...) No caso em voga, verifica-se, de acordo com a documentação dos autos, que a Concessionária não se comportou devidamente conforme o instrumento concessivo, ao contrariar o §3º, da Cláusula Primeira, não atuando em eficiência, qualidade e cortesia com o consumidor. (...) Na realidade, embora a Delegatária tenha executado o serviço, o fez não cumprindo o disposto no Anexo II, Parte 2, item 13-A - Construção de ramal em rede já existente, demorando aproximadamente 71 (setenta e um dias) para a construção do ramal e colocação da cliente em carga. (...) Assinale-se que a Delegatária enviou à Agência Reguladora informações solicitadas quanto ao seu cadastro".

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

Verifica a Procuradoria que "(...) houve responsabilidade da Concessionária CEG RIO, e consequentemente, descumprimento do Contrato de Concessão" e "(...) as manifestações da Delegatária (...), não ilidem sua responsabilidade no evento, conforme registros da ocorrência, já citados e demais documentos, que nos mostram as desconformidades verificadas, inclusive com a própria participação da concessionária, não havendo espaço para sua afirmação quanto à verossimilhança das informações".

Por fim, opina a Procuradoria "(...) pela aplicação de sanções previstas no Contrato de concessão, tendo em vista que a Concessionária descumpriu as normas do referido contrato, traduzidas na Cláusula Primeira §3º, cláusula 4ª, § 1º, item 13 e, Anexo II, Parte 2, item 13 A - Construção de ramal em rede já existente".

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/CODIR/MF nº.52/2015, em 11/06/15 para a Concessionária apresentar suas considerações finais.

Em 22/06/15, foi anexada aos autos a correspondência DIJUR-E-820/2015 da Concessionária, apresentando suas considerações finais, entende que prestou serviço público de forma eficiente e adequada, sendo imperioso o arquivamento do processo, sem a aplicação de qualquer penalidade.

É o relatório.

Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator
ID 4356807-6



Processo n.º: E-12/003.556/2014
Autuação: 04/11/2014
Concessionária: CEG RIO
Assunto: Ocorrência n.º 1632014.
Sessão Regulatória: 16 de julho de 2015

VOTO

Trata-se de Processo Regulatório iniciado em razão da ocorrência registrada, em 28/10/14, na Ouvidoria desta Agência sob o n.º. 1632014 e tem por finalidade avaliar a reclamação da cliente da CEG RIO.

Segundo consta nos autos, a cliente reclama da demora da Concessionária em solucionar o seu pedido, realizado em 19/09/14, relacionado à ligação de gás em sua residência.

Através dos esclarecimentos prestados pela Concessionária à Ouvidoria da AGENERSA, em 31/10/14, aquela Companhia ressalta que o imóvel não possui o ramal que interliga a rede de gás na rua até o medidor de consumo. Acrescenta que entrou em contato com a cliente para lhe informar que a obra de construção de ramal iniciaria na primeira semana do mês de novembro de 2014. Entende a Concessionária que atuou de forma diligente para realizar o atendimento ao cliente e, por isso, postula que o processo seja arquivado sem aplicação de qualquer penalidade.

Conforme se extrai dos autos pelas informações prestadas, em 28/11/14, a cliente entrou em alta faturável, fato este confirmado pela Ouvidoria desta Agência, através de contato telefônico com a cliente, a qual relata que o problema foi devidamente solucionado e que não resta mais nenhuma pendência com relação ao assunto.

A CAENE, em seu parecer, entende pela má prestação de serviço por parte da Concessionária, considerando a extrapolação do prazo contratual de 30 (trinta) dias para construção do ramal, disposto no conforme Anexo II, Parte 2, Item 13 - A¹ do Contrato de Concessão.

A Procuradoria, em mesma sintonia com a Câmara Técnica de Energia, entendeu pela aplicação de sanções previstas contratualmente.



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

Pela análise dos autos, vislumbro que a Concessionária não foi diligente para execução da obra no prazo contratual, restando, desta forma, configurada a falha na prestação de serviço, em relação à ocorrência em destaque, em razão de a CEG RIO não ter atendido, adequadamente, o pedido formulado pela Reclamante.

Mais uma vez, destaco que, caso entenda a Concessionária por insuficientes os prazos estabelecidos contratualmente, a mesma deve adotar medidas que julgue necessárias para que a AGENERSA analise eventual proposta.

Como pode ser observado nesta Agência, diversos processos apreciados em sessões regulatórias abordam normalmente o descumprimento de prazos da Delegatária nas reclamações formuladas pelos clientes, situações de idêntica natureza, que traduzem comportamentos inadequados, inaceitáveis e reiterados.

Ademais, observo que o atraso no cumprimento do atendimento pela Concessionária, certamente, causou transtornos à cliente, revelando manifesto vício na prestação do serviço.

Razão pela qual, considerando o descumprimento do disposto na Cláusula 10ª do Contrato de Concessãoⁱⁱ, combinado com os artigos 14ⁱⁱⁱ e 17^{iv}, inciso VI, da Instrução Normativa nº. 001/2007, entendo que as particularidades do caso apreciado encontram-se em consonância com a aplicação da penalidade de multa do grupo II do Contrato de Concessão

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

I - Aplicar à Concessionária CEG RIO a penalidade de multa, no montante de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, considerando aqui o mês de setembro/2014, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com os artigos 14 e 17, VI, da Instrução Normativa nº. 001/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, quanto ao atendimento da cliente.



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 n.º E-12/003.556/2014

Data 04/11/14 Fls. 64

Assinatura: Ruifon ID 4345648-0

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.

É o voto.

Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator
ID 4356807-6

PARTE 2 – SERVIÇOS AOS USUÁRIOS / PRAZOS DE ATENDIMENTO

13. Prazo de Atendimento aos Usuários

A. Serviços Obrigatórios

- ♦ colocação/retirada/substituição de medidores, 24 horas;
- ♦ entrega de 2ª via de conta, 24 horas;
- ♦ entrega de declaração negativa de débito, imediato;
- ♦ orçamento de ramal, 72 horas;
- ♦ corte/religação em instalações existentes, 24 horas;
- ♦ verificação de leitura e consumo, 72 horas;
- ♦ aprovação de projetos de instalações internas, 72 horas;
- ♦ **execução de ramais, 30 dias;**
- ♦ atendimento emergencial em redes, cabines, 2 horas;
- ♦ vistoria de instalações internas, 72 horas;
- ♦ aferição e emissão de laudo de medidores residenciais e comerciais, 48 horas;
- ♦ aferição e emissão de laudo de medidores industriais, 3 semanas.

II CLÁUSULA DEZ - PENALIDADES

A CONCESSIONÁRIA estará sujeita às penalidades de (i) advertência, (ii) multa, (iii) suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a administração, por prazo não superior a 2 (dois) anos, ou (iv) declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a administração pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação, na forma da lei, perante a própria autoridade que aplicou a penalidade (...).

iii Art. 14. Os valores das multas serão determinados mediante aplicação dos seguintes percentuais sobre o valor do faturamento da Concessionária, correspondente aos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração:

(...) GRUPO II - Até 0,04% (quatro centésimos por cento).

iv 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: (...)

v 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 N° E-12/003.556/2014
Data 04/11/14 Págs. 65
Rubrica: Rubrica ID 4345648-0

DELIBERAÇÃO AGENERSA N° 2633 , DE 16 DE JULHO DE 2015.

CONCESSIONÁRIA CEG RIO – OCORRÊNCIA N° 1632014.

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 n° E-12/003.556/2014, por unanimidade,

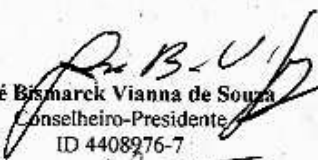
DELIBERA:

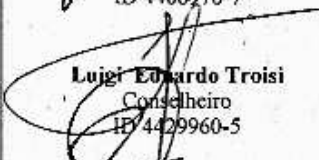
Art.1º - Aplicar à Concessionária CEG RIO a penalidade de multa, no montante de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, considerando aqui o mês de setembro/2014, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com os artigos 14 e 17, VI, da Instrução Normativa n°. 001/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, quanto ao atendimento da cliente.

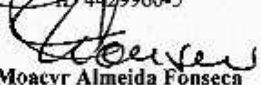
Art.2º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Política Econômica e Tarifária e a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n°. 001/2007.

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


Rio de Janeiro, 16 de julho de 2015.


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


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro
ID 4408294-0


Sílvia Carlos Santos Ferreira
Conselheiro
ID 3923473-8