



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
Processo nº E-12/003/440/2014
Data 12/08/14 Fls.: 99
Rubrica: Marcelo Ferreira de Menezes
Assessor de Conselheiro
ID nº 4409570-8

Processo nº. : E-12/003.440/2014.
Data de autuação: 12/08/2014.
Concessionária: CEG.
Assunto: OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA, REFERENTE À PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE FORNECIMENTO DE GÁS. OCORRÊNCIA Nº 546251.
Sessão Regulatória: 27/08/2015.

RELATÓRIO

O processo foi iniciado pela SECEX, tendo em vista a CI/OUVID n.º 149/2014. Na presente, a Ouvidoria informou a existência da ocorrência n.º 546251, que versa sobre reclamação da Sra. Lenita Fortes dos Santos, referente à falta de gás na sua residência, bem como em seu condomínio.

Na Correspondência Interna da Ouvidoria consta o seguinte histórico, *in verbis*¹:

"(...)

No dia 01/07/14, a Ouvidoria da CEG enviou a seguinte resposta:

De acordo com o setor de emergência da Companhia, através da ocorrência CE01413530, Realizada no dia 7/4/2014, foi identificado escapamento interno do Hall do Edifício para a caixa de telefonia e, por medidas de segurança, o fornecimento foi interrompido, na ocasião 14 unidades ficaram sem gás. Ainda conforme o setor de emergência da Companhia, o PI de medidores do condomínio encontrava-se inadequado, desta forma o setor de Operações Domiciliares da companhia foi acionado. Em 16/4/2014 o mencionado setor realizou vistoria no local e identificou que o condomínio havia realizado remanejamento de ramal de apresentação e aprovação de projeto no setor de Novas Construções da Companhia. Ressaltamos que o procedimento realizado pelo Condomínio com empresa particular foi feito inadequadamente, pois o PI foi remanejado do Hall de entrada do prédio (correto), para o banheiro dos

¹ Fls. 04/09.



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	
Processo n.º	E-101003/440/2014
Data	10/08/14
Fil.	100
Rubrica:	Marcelo Ferreira de Menezes - Assessor de Conselheiro ID.nº 4409570-B

funcionários (incorreto), local onde havia incinerador de lixo, pia e afins. Informamos que, em função dos problemas apresentados acima, a síndica foi orientada de que deveria realizar as adequações e apresentar o projeto para aprovação no setor de Novas Construções da CEG. Esclarecemos que a Sra. Cavalcanti (filha da síndica) entrou em contato com o senhor Felipe Viana, no dia 12/5/2014, informando que as adequações tinham sido sanadas e nova vistoria foi agendada para o dia seguinte. No dia 13/5/2014 realizamos a mencionada visita e identificamos que o local estava devidamente adequado, porém o condomínio ainda não havia apresentado o projeto para aprovação. Sendo assim, notificamos o condomínio sobre o restabelecimento do fornecimento somente após a apresentação e aprovação do projeto pelo setor de Novas Construções. Segue em anexo a notificação entregue ao condomínio e recebido pela filha da síndica.

No mesmo dia encaminhei a resposta à cliente, e no dia 18/07/14 ela respondeu:

'Prezada senhora, desde já agradeço sua resposta e solicito que providencie junto à CEG o restabelecimento, já que foi entregue no dia 9 de julho o projeto para a aprovação e até agora só ouvimos promessas da COMPANHIA, e nada. No condomínio, a maioria dos moradores são idosos, e o transtorno que estamos passando é grande demais. Aguardamos resposta, Cordialmente, Lenita Fortes dos Santos – proprietária do apartamento 301.'

No dia 21/07/14, encaminhei a resposta da cliente, como SNS, à Concessionária, e no dia 31/07/14 recebi uma nova resposta:

'Esclarecemos que o fornecimento -ainda não foi liberado devido às pendências a serem cumpridas no projeto que o condomínio apresentou no setor de Novas Construções, empreendimento situado à RUA VISCONDE DE PIRAJÁ, 438-IPANEMA. Salientamos que o condomínio ingressou com o projeto no dia 09/07/2014, sendo este analisado no dia 14/07/2014.



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

Processo nº E-101003144/2014

Data: 12/08/14 Fls.: 101

Rubrica: Marcelo Ferreira de Menezes

Assessor de Conselho
ID nº 4409378

Analizando, foi identificado que o projeto encontra-se com exigências, e, segundo o setor de Novas Construções, até o momento o condomínio não esteve no setor para realizar a retirada do projeto para cumprir as exigências. Ressaltamos que, para a aprovação do 'PROJETO', e consequente liberação do fornecimento de gás nas unidades do empreendimento, é necessário que o mesmo esteja de acordo com as normas técnicas e de segurança estabelecidas pelo RIP. Para melhor entendimento, informamos abaixo o histórico de todas as ações realizadas desde a entrada do projeto até a data atual:

Segundo o setor de Novas Construções:

- 09/07/2014 – O condomínio ingressou com o projeto na CEG;

- 17/07/2014 – O projeto foi analisado e apontado exigências;

Segue abaixo as exigências:

1- Preencher na folha de andamento CEP do empreendimento, gerente de projeto e o e-mail do mesmo.

2- Compatibilizar o nome do construtor indicado no carimbo das pranchas com indicado na folha de andamento.

3- Preencher a folha de apresentação corretamente de acordo com projetado em planta baixa.

4- Preencher a folha de cálculo corretamente. (A mesma será reanalisada).

5- Numerar as pranchas corretamente.

6- Compatibilizar a indicação da escala no carimbo das pranchas com o projetado em planta baixa. Lembramos que o projeto tem que ser apresentado na escala de 1/50.

7- Indicar a legenda em planta baixa mais legível.

8- Projetar ponto de gás para o apartamento do porteiro.



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	
Processo n.º	E-1010031490/2014
Data	10/08/14 Fls.: 108
Rubrica:	Marcelo Ferreira de Menezes Assessor de Conselheiro
ID n.º 4409570-8	

9- Apresentar o projeto por completo para análise. (O projeto será reanalisado).'

Diante do exposto, encaminho para apuração de todo o ocorrido, bem como de provável descumprimento ao Contrato de Concessão, no que diz respeito ao prazo para aprovação de projetos de instalações internas (72h).

Informo que não há outro processo regulatório tratando desta ocorrência.

(...)'' (grifos no original)

Posteriormente, através do ofício AGENERSA/SECEX n.º 470/2014, foi dada ciência da abertura do processo à Concessionária CEG.

Em reunião interna, através da Resolução n.º 452, de 26/08/2014², o referido processo foi distribuído a minha relatoria.

Por meio do Ofício AGENERSA/CODIR/JB n.º 149/2014, minha assessoria informou quanto à disponibilidade do presente processo para apresentação de manifestações, o que foi realizado por intermédio da DIJUR-E-1778/2014 nas quais foram juntadas cópias dos registros da ocorrência (fls. 27/28 e 31/33), conforme segue, em parte:

"(...)

O presente processo regulatório foi instaurado por intermédio da CI/AGENERSA/Ouvidoria 149/2014, com o fito de apurar a ocorrência 546251, registrada na Ouvidoria da AGENERSA.

Conforme já esclarecido pela Concessionária, em 07/04/2014, por intermédio da ocorrência CE01413530, foi identificado escapamento interno no hall do edifício para a caixa de telefonia e, por medida de segurança, o fornecimento foi interrompido.

Por ocasião da interrupção, 14 (quatorze) unidades ficaram se gás.

Além do exposto, a CEG verificou que o PI de medidores do condomínio estava em desacordo com o RIP.

² Fls. 14.



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
Processo nº E-12/003/440/2014
Data: 10/09/14 Fls.: 123
Rubrica: Marcelo Ferreira de Menezes Assessor de Conselho ID nº 409570-8

Em 16/04/2014, em nova visita ao Condomínio, a CEG identificou que este havia realizado o remanejamento de ramal interno, sem qualquer contato ou consulta prévia junto a Concessionária.

Não é demais ressaltar que, de acordo com o RIP, em seu item 12.1 (...) Tal disposição foi totalmente ignorada pelo Condomínio, que também não requereu a aprovação de qualquer projeto junto à CEG.

Não obstante o exposto, o procedimento feito pela empresa particular contratada pelo Condomínio foi feito de forma inadequada, pois o PI foi remanejado do hall de entrada do prédio para o banheiro dos funcionários – local onde havia incinerador de lixo, pia e afins.

(...)

Insta consignar que descartamos veemente tal apontamento, porque não se trata de projeto de instalações internas. Trata-se de caso em que, desejando remanejar o ramal interno, o condomínio deveria ter entrado em contato com a CEG, para realizar o serviço, consoante disposição expressa do Regulamento de Instalações Prediais, em seu item 12.1.

(...)

Assim, acertadamente, a CEG exigiu a aprovação do projeto junto a Companhia, cuja existência de prazo para aprovação não foi prevista no Contrato de Concessão, pelo simples fato de que a CEG não deveria aprovar o referido projeto, em acordo com disposição do item 12.1 do RIP, mas sim executar qualquer reparo ou remanejamento de ramal.

A fim de atualizar esta Agência Reguladora sobre o andamento do projeto, a CEG informa que, após apontar a exigência em julho/2014, o condomínio devolveu o projeto à CEG, em 10/09/2014.

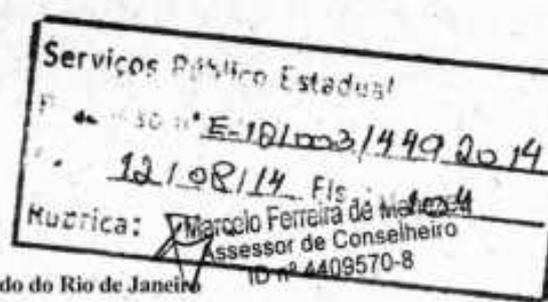
Em que pese isso, em 19/09/2014, foi apontada uma mesma exigência já apontada anteriormente em julho.

(...)



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



Não podemos concordar com tal interpretação, porque se tal trecho se referisse a ramal externo, certamente não preveria o 'pagamento de despesas', tendo em vista que por ser trecho de responsabilidade exclusiva da CEG, não caberia a terceiro arcar com despesas de manutenção e execução, mas tão somente à Concessionária.

(...)

A fim de corroborar a prestação de serviço adequado, que é evidente no presente caso, juntamos, em anexo, notificações, fotos e ordens de serviço relativas ao caso.

Conclui-se, portanto, que não houve qualquer irregularidade no proceder da Concessionária no presente caso, o que confiamos que será ratificado por este Regulador.

(...)"

Remetidos os autos à CAENE, esta Câmara Técnica solicitou à Concessionária, por meio do Ofício CAENE N.º 008/15, informações quanto à "situação atual do fornecimento de gás do prédio (...), bem como documentos comprobatórios de todas as entradas de projeto apresentadas pelo Condomínio à CEG e de todas as análises feitas nos mesmos por esta Concessionária, contendo a data da entrada do projeto e a data da análise", o que foi realizado por meio da DIJUR-E-177/15, às fls. 65/72.

Instada a se manifestar, a CAENE, em seu parecer técnico, teceu as seguintes considerações sobre o evento em tela (fls. 73/74):

"(...)

Em análise a todas as informações, foi observado, mesmo a CEG não tendo encaminhado os documentos solicitados, que no histórico da Concessionária, foram feitas duas entradas de projeto, as quais foram analisadas, uma foi no dia 09/07/2014 com análise no dia 17/07/2014 a outra foi no dia 10/09/2014 com análise realizada no dia 19/09/2014, onde foi detectada uma má prestação de serviço por parte da Concessionária,



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 do Sistema Estadual	
Fl. n.º	E-101003.144/d.2014
Fl. n.º	19.108.114 Fls.: 105
Rúbrica:	Marcelo Ferreira de Menezes Assessor de Conselheiro ID nº 4409570-0

tendo em vista o descumprimento do prazo do Contrato de Concessão para análise de projeto. Desta forma a Delegatária descumpriu o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, aprovação de projeto de instalações internas, bem como a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão. Incluindo o descumprimento da Cláusula 4ª, Parágrafo 1º, Item 13, por não encaminhar os documentos solicitados por esta AGENERSA."

Instada a se manifestar, concluiu a Procuradoria desta AGENERSA nos seguintes termos (fls. 76/78):

"(...)

A verificação de culpabilidade no evento ocorrido se dá exatamente pela aferição das causas e consequências tendo como balizamento o Instrumento Contratual, e as normas de segurança da prestação do serviço.

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 com eficiência, qualidade e cortesia com a consumidora, Anexo II, Parte 2, Item 13-A e ainda Parágrafo Primeiro da Cláusula Quarta.

A Delegatária apresenta em suas manifestações, histórico da ocorrência, entradas de projetos acompanhados fotos da vistoria onde constam as inadequações, mas não encaminhou qualquer documento comprobatório solicitado.

(...)

Registre-se que ao apresentar suas razões, a Concessionária CEG não atentou para as citadas Cláusulas contratuais acima referenciadas, razão porque a fizeram transgredi-las, posto que ultrapassou o prazo estabelecido no Anexo II, Parte 2, Item 13 A, além de não ser eficiente na condução do objeto desta demanda, transgredindo em consequência o §3º da Cláusula 1ª.



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

Services Público Estadual
E-12/003144/2014
12-102/14 Fls.: 106
Rubrica: Marcelo Ferreira de Menezes Assessor de Conselheiro ID n° 4409570

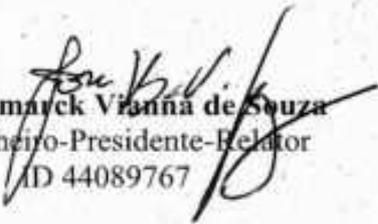
Verifica-se, por conseguinte, que houve responsabilidade da Concessionária CEG, e conseqüentemente, descumprimento do Contrato de Concessão.

As manifestações da Delegatária não ilidem sua responsabilidade no evento, conforme histórico do atendimento e demais documentos, que nos mostram as desconformidades verificadas, inclusive com a própria participação da Concessionária nas respostas via Call Center, fls. 06/07, não havendo espaço para sua afirmação quanto à verossimilhança das informações.

Isto posto, com base na manifestação da CAENE e documentação dos autos administrativos, esta Procuradoria opina pela aplicação de sanções previstas no Contrato de Concessão, tendo em vista que a Concessionária descumpriu as normas do referido contrato, traduzidas nas Cláusulas elencadas.”

Intimada a apresentar razões finais³, a Concessionária reiterou os termos das manifestações apresentadas⁴.

É o relatório.


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

³ Ofício AGÉNERSA/CODIR/JB n.º 070/2015.

⁴ DIJUR-E-989/15.



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
Processo nº E-12/003.440.2014
Data 12/08/14 Fis.: 107
Rubrica: Marcelo Ferreira de Menezes Assessor de Conselheiro ID nº 400570-8

Processo nº.: E-12/003.440/2014.
Data de autuação: 12/08/2014.
Concessionária: CEG.
Assunto: OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA, REFERENTE À PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE FORNECIMENTO DE GÁS. OCORRÊNCIA Nº 546251.
Sessão Regulatória: 27/08/2015.

VOTO

O presente processo tem por objetivo analisar a ocorrência n.º 546251, que versa sobre reclamação da Sra. Lenita Fortes dos Santos, referente à falta de gás na sua residência, bem como em seu condomínio.

A Câmara de Energia, com base na documentação acostada aos autos, observou que *"mesmo a CEG não tendo encaminhado os documentos solicitados, que no histórico da Concessionária, foram feitas duas entradas de projeto, as quais foram analisadas, uma foi no dia 09/07/2014 com análise no dia 17/07/2014 a outra foi no dia 10/09/2014 com análise realizada no dia 19/09/2014, onde foi detectada uma má prestação de serviço por parte da Concessionária"* houve descumprimento do prazo do Contrato de Concessão para análise de projeto.

Concluiu, a CAENE, que *"a Delegatária descumpriu o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, aprovação de projeto de instalações internas, bem como a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão. Incluindo o descumprimento da Cláusula 4ª, Parágrafo 1º, Item 13, por não encaminhar os documentos solicitados por esta AGENERSA."*

Pode-se atestar, nessa conjuntura, que a Concessionária demorou **17 (dezesete) dias** para analisar os projetos apresentados, bem como **deixou de apresentar documentação solicitada pela Câmara de Energia** desta Autarquia.

A Procuradoria, por seu turno, encampou o posicionamento da CAENE e opinou pela aplicação de penalidade à Concessionária com base nos dispositivos supramencionados do Contrato de Concessão.



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	
Processo nº	E-12/003.440/2014
Data	12/10/14 Fis.: 108
Rubrica:	Marcelo Ferreira de Menezes Assessor de Conselheiro ID nº 4409708

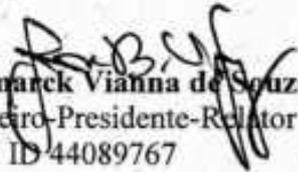
A Concessionária, como argumento de defesa, alegou que “a demora na aprovação foi motivada pela inconsistências presentes no projeto, de modo que a CEG não poderia se furtar de liberar o fornecimento até que entendesse estarem atendidas as exigências que permitissem a utilização das instalações internas de fornecimento de gás.”

Com efeito, não há como deixar de atestar o descumprimento quanto ao prazo para análise dos projetos apresentados e não apresentação de documentação solicitada por esta AGENERSA, nos termos do Anexo II, Parte 2, Item 13-A, aprovação de projeto de instalações internas, bem como a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão.

Sendo assim, levando em consideração os posicionamentos da CAENE e Procuradoria, não há como deixar atestar a má prestação do serviço pela Concessionária, motivo pelo qual sugiro ao Conselho Diretor:

- Aplicar à Concessionária CEG penalidade de advertência, pelo descumprimento dos prazos previstos Anexo II, Parte 2, Item 13-A, aprovação de projeto de instalações internas, bem como a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão, tendo em vista o que consta na Ocorrência n.º 546251;
- Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara de Energia, 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	
Processo n°	E-12/003/440/2014
Data	12.10.2014 Fis.: 109
Rubrica:	Marcelo Ferreira de Menezes Assessor de Conselheiro ID n° 4409670-8

DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º 2627, DE 27 DE AGOSTO DE 2015.

CONCESSIONÁRIA CEG – OCORRÊNCIA REGISTRADA NA OUVIDORIA DA AGENERSA, REFERENTE À PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE FORNECIMENTO DE GÁS. OCORRÊNCIA N° 546251.

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 n° E-12/003.440/2014, por unanimidade,

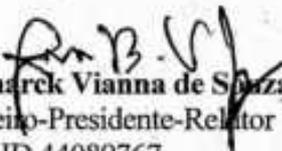
DELIBERA:

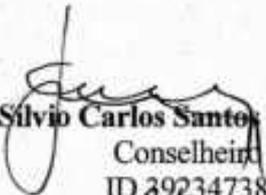
Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG penalidade de advertência, pelo descumprimento dos prazos previstos Anexo II, Parte 2, Item 13-A, aprovação de projeto de instalações internas, bem como a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão, tendo em vista o que consta na Ocorrência n.º 546251.

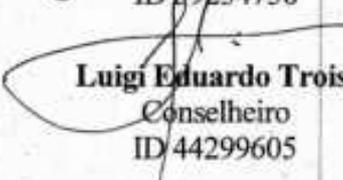
Art. 2º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 014/2010.

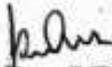
Art. 3º - A presente deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

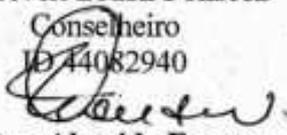
Rio de Janeiro, 27 de agosto de 2015.


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


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro
ID 39234738


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro
ID 44299605


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro
ID 44082940


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro
ID 43568076