



Processo nº: E-12/003/545/2014
Data de Autuação: 20/10/2014
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA/Prazo para atendimento de solicitação de ligação de gás. Ocorrência 272014.
Sessão Regulatória: 26 de Novembro de 2015.

RELATÓRIO

Trata-se de processo instaurado através da CI AGENERSA/OUVID N° 191¹, de 17 de Outubro de 2014, para analisar a demora na ligação de gás.

Resumo dos fatos segundo a Ouvidoria da AGENERSA:

“Venho solicitar orientações de como proceder com relação à ocorrência n°272014, registrada nesta Ouvidoria e enviada à CEG em 01/09/14 para tratar de reclamação da Sra. Denise Russo Bastos sobre a demora na ligação do gás de sua residência.”

No dia 03/09/14, a Concessionária respondeu as indagações feitas pela Ouvidoria da AGENERSA:

“Informamos que a Senhora Mônica, proprietária da casa, liga constantemente para saber quanto ao andamento do licenciamento da obra junto à Prefeitura. Esclarecemos que a mesma está ciente de todas as informações quanto ao prazo médio. Acrescentamos que o processo (...), no dia 27/8/2014, foi submetido ao relator, que, após análise pode liberar direto para emissão do DARM, que após o pagamento poderá ser realizado o agendamento efetivo ou ser encaminhado para Secretaria e Coordenação de Comissão de obras e reparos da região para que seja realizada uma vistoria e conferência do projeto encaminhado, e se o mesmo condiz com a realidade a ser executada. Salientamos que, em função do processo acima, não temos como garantir os prazos, mas estamos disponíveis para passar informações atualizadas, como fazemos constantemente. Ressaltamos que todos os esforços estão sendo feitos, conforme procedimentos da Companhia.”

No dia 04/09/14, enviei a resposta à cliente, que respondeu o seguinte:

‘Prezada Senhora Maria Clara Canedo, fico muito grata mais uma vez pelo rápido retorno dado a minha solicitação. Gostaria de deixar registrado que o motivo ao qual fiz a reclamação foi pela falta de número de protocolo e não saber onde recorrer, já que, como informei antes, os atendentes de 0800

¹ Fls. 04.



CEG não sabiam informar nada ou quase nada. E volto a deixar registrado que minha preocupação maior é com a idade avançada de meus pais e a necessidade da utilização do gás. Fico muito agradecida e peço desculpas se causei algum incômodo aos funcionários que estavam agilizando o processo para o licenciamento. Pude também constatar com isto que esta agência reguladora realmente fornece o serviço que anuncia. Estão de parabéns.

Além disso, nesse mesmo dia, informei à Ceg que continuaria aguardando o desfecho do caso, e que só consideraria a ocorrência como respondida depois de finalizado todo o processo.

Dessa forma em 24/09/14, recebi as seguintes informações da Concessionária: 'Em complemento à resposta enviada no dia 3/9/2014, informamos que o cliente foi colocado em carga em 20/9/2014, sob o número de cliente 8059101. Caso entenda necessário, recebemos da Delegação Oeste todo o andamento do processo desde a solicitação de gás.'

No dia 26/09/14, enviei à Ceg uma SNS, solicitando o envio do histórico de contatos, agendamentos e andamentos prestados à cliente, e em 02/10/14 recebi a seguinte resposta: 'Segue abaixo o histórico de atendimentos: (Protocolo) 2-390819522, do dia 4/7/2012: Sra. Monica só queria saber a viabilidade.

(Protocolo) 2-501477119, do dia 14/4/2014: feito contato com Sra. Monica e agendado vistoria para dia 24/04 período manhã.

No dia 28/4/2014 realizada visita com exigências. Entrará em contato para uma nova vistoria após a adequação'.

(Protocolo) 2-503316964 do dia 28/4/2014: A vistoria foi agendada para o dia 5/5. A vistoria não foi realizada, pois o cliente estava ausente.

(Protocolo) 2-507428957 do dia 20/5: De acordo com as informações passadas pela GE responsável 'contato com a Sra. Monica, a mesma informa ter recebido todas as orientações para cumprimentos das exigências, visto imóvel estar em construção. Ciente que quando concluir fará contato para que se inicie processo de licenciamento para construção do ramal.'

(Seguindo o procedimento da Companhia, para iniciarmos o processo de licenciamento, o cliente oriundo do produto casas tem que estar, no momento da vistoria feita pela Equipe Especial, com a instalação interna e PI dentro das conformidades da NT's. Foi disponibilizado para a cliente o telefone da gestora para que, após a regularização, a cliente entrasse em contato direto.



No dia 13/6, a cliente enviou uma mensagem de texto para a gestora informando que havia fechado com uma empresa para realizar o serviço. Após concluído, em 10/7, a cliente entrou em contato e informou que as exigências tinham sido concluídas.

Novamente a cliente foi informada do prazo para licenciamento e ainda complementamos que o processo só poderia ser iniciado após o encerramento da copa do mundo, visto o comunicado informado pela Prefeitura. No dia 17/7 foi emitido pela gestora do GE a TPO (Termo de Pedido de Obra) e encaminhada para a confecção do projeto, como condição essencial para dar entrada no licenciamento. No dia 2/8 foi entregue ao primeiro órgão da Prefeitura, a CET RIO. Este setor em questão, é quem internamente encaminhou para a O'COR no dia 27/8 gerando o Nº de processo 26323904/2014. No dia 9/9 após análise, não havendo nenhuma exigência, o processo foi encaminhado para o plenário. Em definição, o projeto foi encaminhado para a gerência de conservação da região (setor que faz a vistoria e conferência se o projeto encaminhado condiz com a realidade a ser executada.). Foi feito um pedido informal junto à gerência de conservação, que em caráter excepcional, nos autorizou a iniciar a obra no dia 13/7, não havendo ainda a expedição da licença que seguirá o tramite normal.

(Protocolo) 2-520186779 do dia 4/8/2014: Endereço em processo de licenciamento do ramal.

(Protocolo) 2-523971451 do dia 22/8: Informação referente à solicitação de gás.

(Protocolo) 2-524614068 do dia 26/8: Solicitação/Viabilidade de vendas - Cliente liga para saber o andamento do processo de Nº 26323904/2014.

(Protocolo) 2-524484126 do dia 26/8: Solicitação de gás - Ainda em processo de licenciamento do ramal.

(Protocolo) 2-525667994 do dia 1/9: solicitação de gás/Viabilidade de vendas.

20/9/2014 - O fornecimento de gás da cliente foi liberado.

Ainda no dia 26/09/14, recebi a seguinte resposta da cliente:

'Prezada Sra. Maria Clara Canedo, tudo foi solucionado muito rápido e com muita presteza. Fico grata pelo atendimento feito pela CEG e AGENERSA. Mais grata ainda porque os meus pais agora podem usufruir dos benefícios do gás encanado. É muito bom saber que neste país ainda podemos encontrar entidades fiscalizadoras sérias e com as quais podemos contar. Mais uma vez obrigada, Denise Russo.'

As fls. 07 e 08 constam email enviado pela Srª Denise Russo Bastos à Ouvidoria desta AGENERSA onde ela relata que: "Senhores, peço ajuda para ter informações e solução com relação a solicitação de instalação de gás na Rua (...). Minha irmã, Monica (...), já cumpriu todas as exigências



da CEG para a instalação do gás, a CEG já deu ok e disse que abriria um pedido à Prefeitura para licenciamento do ramal que passa em frente á casa. Toda vez que ligamos para a CEG para obter informações, o atendente (que na verdade, são vários e cada um informa uma coisa diferente), até hoje não souberam nos informar se a CEG realmente abriu a solicitação, se realmente tem que ser aberta essa solicitação à Prefeitura, não dão prazo, não tem nada por onde eu possa começar a buscar. Não sabem nem nós informar onde podemos verificar, na Prefeitura, o andamento do pedido - se é que houve algum ou se tem que ter algum. O Maximo que consigo, dependendo do atendente é que esta em andamento e mais nada... No dia 29.08.14 fiz uma reclamação nesta agência reguladora, falei com Carolina, dei todos os dados, expliquei que a CEG fez exigências e que as mesmas foram cumpridas tendo sido dado ok pela CEG.

Informei que a CEG disse que iria dar entrada na prefeitura do licenciamento do ramal. A menina que me atendeu disse que ela ou a chefia iria entrar em contato no mesmo dia, dentro de uma hora, estou esperando até agora!!! Dei os números de telefone de minha irmã Monica (...). Pedi urgência, disse que temos pais muito idosos e possuem dificuldades de tomar banho e cozinhar... Mas até agora nada!!! Não quero acreditar que me disseram que a CEG só tem interesse em colocar gás em prédios porque o retorno é maior, isso não seria justo, porque somos consumidores igual a todos e pagamos impostos e temos o mesmo direito, mas infelizmente acabo tendendo a ter essa impressão pois vejo prédios, aqui mesmo onde moro, mesmo sem já terem sido entregues, a CEG trabalhando na ligação do gás. Por favor, onde mais eu tenho que pedir informações. (...) Senhores: O gás passa em frente à porta da casa. Fico no aguardo de um breve retorno desta respeitosa agência reguladora."

As fls. 09 e 10 consta email trocado entre a Srª Denise Russo, a Concessionária e a Ouvidoria da AGENERSA onde é relatado através da Srª. Denise "Fico muito grata mais uma vez pelo rápido retorno dado a minha solicitação. Gostaria de deixar registrado que o motivo ao qual fiz a reclamação foi pela falta de número de protocolos e não saber onde recorrer, já que como informei antes, os atendentes do 0800 CEG não sabiam informar nada ou quase nada. E volto a deixar registrado que minha preocupação maior é com a idade avançada de meus pais e na necessidade da utilização do gás. Fico muito agradecida e peço desculpas se causei algum incômodo aos funcionários que estavam agilizando o processo para o licenciamento. Pude também constatar com isto que esta agência reguladora realmente fornece o serviço que anuncia." Em resposta ao email acima a Concessionária diz que " Informamos que a Senhora Mônica, proprietária da residência, tem ligado constantemente para saber quanto ao andamento do licenciamento da obra junto à Prefeitura.

Esclarecemos que a mesma está ciente de todas as informações quanto ao prazo médio. Acrescentamos que o processo nº 26323904/2014, no dia 27/8/2014, foi submetido ao relator, que, após



análise, pode liberar direto para emissão do DARM, que, após o pagamento, poderá ser realizado o agendamento efetivo ou ser encaminhado para Secretaria e Coordenação de Comissão de obras e reparos da região para que seja realizada uma vistoria e conferência do projeto encaminhado, e se o mesmo condiz com a realidade a ser executada.

Salientamos que, em função do processo acima, não temos como garantir os prazos, mas estamos disponíveis para passar informações atualizadas, como fazemos constantemente.

Ressaltamos que todos os esforços estão sendo feitos, conforme procedimento da Companhia."

Através da RESOLUÇÃO DO CONSELHO DIRETOR Nº 461 de 23 de Outubro de 2014, o feito foi distribuído a minha relatoria.

Através do OFÍCIO AGENERSA/SECEX nº 622/2014, foi informado a Concessionária CEG a autuação do presente processo.

Ato continuo os autos foram encaminhados a CAENE, para análise e manifestação.

A CAENE, através do OFÍCIO CAENE Nº 160/14, solicita a Concessionário pronunciamento quanto a Ocorrência em voga.

A Concessionária em resposta ao Ofício supra, encaminha a DIJUR-E-2037/14, "(...) *Vimos por meio desta, encaminhar em anexo, registro dessa ocorrência, no sistema da concessionária.*"

A CAENE, às fls. 25 à 27, emite seu parecer "(...) *No dia 14/04/14, Srª Monica recebe ligação da Concessionária, que agenda a vistoria para o dia 24/04/14, pelo período da manhã;*

No dia 28/04/14, a Concessionária realiza a visita de vistoria e encontra exigências, a mesma é reagendada para o dia 05/05/14;

No dia 05/05/14, vistoria não realizada devido a Cliente encontrar-se ausente;

No dia 20/05/14, a Concessionária entra em contato com a Srª Monica, a mesma informa estar ciente das orientações para cumprimento das exigências, visto imóvel estar em construção. Ciente que quando concluir fará contato para que se inicie o processo de licenciamento para construção do ramal. (segundo o procedimento da Concessionária, para iniciar o processo de licenciamento, o cliente oriundo do produto casas tem que estar no momento da vistoria, feita pela Equipe Especial, com a instalação interna e PI dentro da NT's);

No dia 13/06/14, a cliente informa que fechou com uma empresa a realização do serviço.



No dia 10/07/14, a cliente entrou em contato e informou que as exigências tinham sido concluídas. A Concessionária informa a Cliente que só poderia iniciar o processo de licenciamento após o termino da copa do mundo;

No dia 17/07/14, foi emitida pela Gestora do GE a TPO (Termo de Pedido de Obra) e encaminhada para a confecção do projeto, como condição essencial para dar entrada no licenciamento;

No dia 02/08/14, é entregue a CET-RIO;

No dia 26/08/14, a cliente liga para saber sobre o andamento do processo e é informada que ainda esta em andamento;

No dia 27/08/14, o processo de nº 26323904/2014 é encaminhado pela CET RIO para O'COR;

No dia 09/09/14, o processo foi encaminhado para o plenário;

No dia 20/09/14, o fornecimento de gás da Cliente é liberado.

A Concessionária poderia ter dado andamento aos tramites necessários para da entrada no licenciamento de execução da obra de ramal externo logo após a Cliente manifestar o pedido de fornecimento de gás, mesmo com a cliente tendo que executar obra de ramal interno. Antevendo a defesa da CEG no que foi citado, esclarecemos que caso a Cliente não estivesse apta para sua ligação a concessionária poderia suspender a execução do ramal até a cliente executar a exigência necessária. Agindo dessa forma citada evitaria tais aborrecimentos a Cliente e estaria envidando os esforços e ações necessárias para cumprir os prazos vigentes do contrato de concessão, Anexo II, parte 2, Item 13-A, construção de ramal em rede de distribuição já existente.

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. Prazo este que a concessionária negligência claramente. Sendo assim a concessionária descumpre o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, construção de ramal em rede de distribuição já existente, bem como, a Cláusula 1º, Parágrafo 3º, ambos do contrato de Concessão."

Instada a se manifestar, a Procuradoria sugere "i) manifestação da concessionária CEG 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."

Através do Of. AGENERSA/CODIR/SS nº 16/15, este gabinete solicita a Concessionária que se manifeste a cerca da análise da CAENE às fls. 25/27, sobre a Ocorrência em análise.



Através da DIJUR-E-159/2015, a Concessionária informa que após fazer um breve resumo dos fatos diz: "(...) *Compulsando os autos, é possível observar o resumido apanhado histórico realizado pela experta Câmara Técnica de Energia - CAENE, da AGENERSA, (...), que permite uma visão de parte dos acontecimentos. Contudo, faz-se necessário realizar alguns apontamentos e prestar alguns esclarecimentos que não de propiciar o escoreito deslinde do feito.*

Sendo certo que desde o início da solicitação a CEG prosseguiu atendendo a cliente no rigor profissional e regulatório devido tomamos como termo inicial dos esclarecimentos a data de início de julho de 2014, 10/07/2014, identificada como o dia em que 'a cliente entrou em contato e informou que as exigências tinham sido concluídas.'

Previamente a essa data, a CEG estabeleceu contato com a cliente e agendou uma visita extra com a finalidade de prestar-lhe alguns esclarecimentos, à título de cortesia, visto que a Concessionária tomou ciência de que o profissional contratado pela cliente não tinha certeza do que estava fazendo.

Ao visita-la, foi encontrada uma instalação interna completamente fora dos procedimentos normativos e a mesma foi orientada a contratar uma nova empresa, o que foi prontamente acatado pela cliente e resultou no refazimento das instalações internas.

Após receber retorno da conclusão das obras por parte da cliente, foi providenciado novo agendamento, agora para o dia 10/07/2014, com a equipe especial para vistoria e liberar o endereço, e assim dar início ao processo de licenciamento do ramal junto à Prefeitura, procedimento esse de praxe da Cia.

Em 17/07/2014, foi emitido documento interno TPO - termo de pedido de obra, onde se inicia o processo de licenciamento. Nessa altura é dado ciência ao cliente a respeito do prazo médio para o atendimento efetivo de sua solicitação, incluindo o prazo que toma a Prefeitura até a conclusão da tramitação do pedido de licença e sua concessão de fato.

Visando agilizar o processo de atendimento da solicitação, visto que o pedido de licença ainda encontrava-se em tramitação ordinária no âmbito da Prefeitura, o pedido da cliente foi programado para a inclusão na programação extra, para que a obra fosse iniciada o quanto antes, o que possibilitou o início da realização das obras 13/09/2014.

A obra foi concluída em sua parte mecânica em 17/09/2014, e finalizada formalmente para a próxima etapa do atendimento em 19/09/14, com a entrega da documentação e testes exigidos no procedimento da Cia. O agendamento para a instalação do medidor foi programado para o dia 20/09/2014 (...), data em que efetivamente foi realizado e liberado o fornecimento.



Dessa forma, diante dos esclarecimentos prestados restam prejudicados os apontamentos constantes do parecer da CAENE em que esta, com base na análise das informações, opinou pela penalização da Concessionária pelo suposto descumprimento do Anexo II, Parte 2, item 13-A, por aparentemente ter sido responsável pela demora no atendimento da construção do ramal em rede de distribuição já existente.

Todavia, destaca-se que a CEG realizou atendimento diligente, no qual foi executada a vistoria no local com o apontamento da necessidade de realização das obras por empresa especializada do mercado e, posteriormente, inclusive realizando visita extra para dar orientação sobre instalações, cuja responsabilidade é estritamente do proprietário do imóvel.

O endereço do cliente demandava a realização de obras pelo mesmo, o que impossibilitou a Concessionária de iniciar a construção do ramal, ficando no aguardo de novo contato do cliente para informar o fim da mesma e atender ao pedido.

Em seu parecer 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, o caso em tela, não trata de uma simples pendência para o início da construção do ramal, mas sim da realização de obras no endereço do cliente.

Ademais, a Concessionária atuou exatamente como exortou a CAENE, (...), pois suspendeu a execução do ramal até a cliente executar as exigências necessárias, contudo, a CAENE deixou de considerar o fato de que aspectos da obra realizada interferem diretamente no processo de elaboração do projeto de execução de ramal e, conseqüentemente, o pedido de licenciamento, como, por exemplo, quando não se tem a localização da cabine de medidores, a Concessionária não tem como saber o ponto de entrada do ramal externo, sem o qual não pode finalizar o projeto e dar início ao pedido de licenciamento.

Nesse diapasão, após contato do cliente informando o fim das obras, foi confeccionado e aprovado o projeto do pedido de licenciamento e, dado início na solicitação de licenciamento para construção do ramal, no âmbito da Prefeitura.

Em seguida, coube a Concessionária aguardar a licença para que pudesse iniciar a construção do ramal.

Nesse esteio, cumpre-nos informar que em 20/09/2014 o fornecimento foi liberado, pois a Concessionária, a despeito dos atrasos ocasionados pela espera do contrato 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 assim que superados os óbices oriundos de fortuito externo.

Desta formá, resta claro que o retardamento na construção do ramal se deu por razões fora da alçada desta Concessionária, não havendo, portanto, improcedência em seu praticar ou desconformidade às cláusulas concessivas.

Sendo assim, rechaçamos o atual entendimento exarado pela Câmara Técnica, visto que a Concessionária em prazo arrazoado deu andamento as tratativas necessárias ao abastecimento da cliente, em todos os procedimentos que estavam dentro de sua competência.

(...) solicitamos que seja declarada a inexistência de descumprimento contratual por parte da CEG, pois mesmo com as adversidades apresentadas, cuja responsabilidade pertence à terceiros, envidou os esforços necessários ao atendimento da solicitação da cliente em prazo arrazoado."

A CAENE emite novo parecer: "(...) A Concessionária demorou para realizar o atendimento ao cliente, pois apesar dos trâmites necessários para a construção do ramal e exigências, o prazo ultrapassou consideravelmente o estipulado no Contrato de Concessão.

Analizando a DIJUR-E-159/15, não são apresentados fatos que possam alterar o Parecer emanado por esta CAENE, (...), mantendo o mesmo na íntegra."

A Procuradoria então, após um breve resumo dos fatos emite seu Parecer nº 19/2015 - WAM - Procuradoria da AGENERSA.

"(...)

É o breve relatório.

Da detida análise dos autos, em especial o histórico de atendimento apresentado pela própria Delegatária, é possível verificar que o primeiro contato da usuária com a empresa ocorreu em 14/04/2014, momento em que foi agendada vistoria para 24/04/2014 - 10 (dez) dias depois -, sendo efetivamente realizada em 28/04/2014.

Este lapso temporal já seria suficiente para indicar falha na prestação do serviço, já que o instrumento concessivo assina o prazo de 72 (setenta e duas) horas para a realização de vistoria nas instalações internas.

Em 20/05/2014, foi realizada nova vistoria na residência da cliente, ocasião na qual foram identificadas desconformidades nas instalações internas que demandaram a realização de obras no



imóvel, finalizadas apenas em 10/07/2014, momento em que a usuária contatou a empresa e novamente solicitou a ligação de gás em seu imóvel.

Após a liberação do imóvel, a CEG informa ter dado entrada no pedido de licenciamento junto à Prefeitura Municipal do Rio de Janeiro na data de 02/08/2014 - após o encerramento da Copa do Mundo -, recebendo as correspondentes autorizações para início das obras apenas em 13/09/2014, data na qual iniciou os procedimentos, finalizados em 20/09/2014, momento no qual a cliente foi colocada em carga.

Cabe sublinhar, como anteriormente apontado, a demora na realização da primeira vistoria no imóvel da cliente, procedimento que já denota a prestação do serviço público em desacordo com o Contrato de Concessão.

No que se refere à execução do ramal externo propriamente, assiste razão à CAENE ao afirmar que 'A Concessionária poderia ter dado andamento aos trâmites necessários para dar entrada no licenciamento (...) logo após a Cliente manifestar o pedido de fornecimento de gás mesmo (...) tendo que executar obra de ramal interno.'

Isso porque, o Contrato de Concessão não faz qualquer ressalva quanto à existência prévia de ramal interno para a execução do ramal externo. Não há, em nenhuma das Cláusulas do Instrumento Concessivo, nem mesmo nos Anexos, qualquer condicionante nesse sentido.

Assim, o serviço solicitado seria consideravelmente otimizado se a Delegataria, ao receber o pedido de ligação de gás e constatar a inexistência de ramal externo, diligenciasse junto à Prefeitura do Município do Rio de Janeiro, para a obtenção das licenças pertinentes.

Até mesmo porque, usuária solicitou a ligação de gás para a sua residência em abril/2014, período que antecedia a Copa do Mundo e para o qual inexistia qualquer impedimento para a realização de obras na Cidade.

O ramal interno somente foi finalizado pela usuária em 10/07/2014 - quando a mesma contatou a empresa solicitando a ligação -, restando a Delegataria impedida de providenciar as licenças necessárias, pois, de fato, o Decreto 38366, de 11/03/2014 determinava que nenhuma obra fosse durante o período de 22/05/2014 a 18/07/2014.

Nesse sentido, mais uma falha na prestação do serviço pode ser identificada, uma vez que a Delegataria informa ter protocolizado os requerimentos pertinentes junto a Prefeitura em 02/08/2014 (...), quando deveria tê-lo feito em 21/07/2014, primeiro dia útil subsequente ao término do período mencionado no Decreto supracitado, de modo a dar um atendimento mais célere à solicitação da usuária, que já se via privada do serviço essencial desde abril/2014.



Evidentemente, o período de impedimento para a realização de obras e o lapso temporal utilizado pela Prefeitura do Município do Rio de Janeiro para a emissão das licenças solicitadas² deve ser desconsiderado para o cálculo do tempo total de demora no atendimento à solicitação da usuária.

Contudo, ainda assim, melhor sorte não socorre à Concessionária que, não obstante inexistir qualquer previsão contratual nesse sentido, condicionou a execução de ramal externo à realização dos reparos no ramal interno do imóvel.

Diante do exposto, esta Procuradoria entende que houve descumprimento contratual da Concessionária em razão da demora injustificada no atendimento à solicitação da Reclamante, para a qual possuía prazo específico no Instrumento Concessivo - Anexo II, Parte 2, Item 13-A -, sujeitando-se à aplicação de penalidade com fulcro na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI³ da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001, de 04/09/2007."

A Concessionária então é instada a se manifestar em razões finais através do Of. AGENERSA/CODIR/SS nº 100/15.

Àtravés da DJUR-E- 1049/2015, a Concessionária emite suas razões finais e diz: "(...) cabe salientar que, no presente caso, até o dia 10/07/2014, o imóvel da cliente em comento demandava a realização de obras pela mesma, o que impossibilitou a Concessionária de iniciar a construção do ramal em referência.

Explica-se: aspecto da obra a ser realizada pela cliente interferiam diretamente no processo de elaboração do projeto de execução do ramal em comento e, conseqüentemente, no respectivo pedido de licenciamento. Por exemplo, a localização da cabine de medidores é essencial para que a Concessionária saiba o ponto de entrada do ramal externo, sem o qual não se pode finalizar o projeto, tampouco dar início ao pedido de licenciamento.

Impedem salientar que o presente caso não atinge à discussão ventilada outrora, acerca da necessidade de conclusão de instalações internas para que a Concessionária dê início aos procedimentos de execução de ramal, sob o viés da modicidade tarifaria e o desequilíbrio econômico financeiro em potencial caracterizado pela eventual desistência do pedido de solicitação de gás, mas sim a questão eminentemente técnica, fáticas e lógicas, pois resta claro que não havia como a

² Caso esse lapso temporal tenha sido muito extenso, de modo a impedir que, dentro do prazo contratual, fosse possível à CEG obter as licenças e executar o ramal externo - informações que não foram possível verificar, pois o link de consulta de obras da Prefeitura Municipal do Rio de Janeiro - Secretaria Municipal de Obras, estava fora do ar.

³ Art. 17. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas à penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO II sempre que, sem justo motivo:

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 AGENERSA, aplicando-se, nesses casos, uma penalidade de multa para cada item desatendido.



Concessionária dar início do processo de licenciamento para construção de ramal externo sem que as obras no imóvel da cliente tivessem sido finalizadas.

Sendo assim, a análise da correção da conduta da Concessionária deve ter como termo inicial a data supramencionada (10/07/2014), tendo em vista ser este o dia em que a cliente entrou em contato com a CEG e informou que as referidas exigências haviam sido cumpridas.

Assim, logo após ser cientificada pela cliente sobre a conclusão das obras, a Concessionária, prontamente, providenciou novo agendamento de visita, a fim de vistoriar e liberar o imóvel em comento e, por conseguinte, dar início ao processo de licenciamento do ramal junto à Prefeitura, procedimento esse de praxe da Companhia.

Dessa forma, já em 17/07/2014, foi emitido o documento interno TPO - Termo de Pedido de Obra, quando teve início o processo de licenciamento respectivo, o que atesta a eficiência da Concessionária na prestação do presente serviço.

Ainda, visando agilizar o processo de atendimento da solicitação da cliente, visto que o pedido de licença respectivo ainda encontrava-se em tramitação ordinária no âmbito da Prefeitura, período de demora sobre o qual a Concessionária não possui qualquer ingerência, esta Delegatária emvidou esforços para a inclusão do requerimento da cliente na programação extra, a fim de que a obra fosse iniciada o quanto antes. Nesse sentido, cabe ressaltar que a obra respectiva teve início em 13/09/2014 (sábado) somente em razão desta conduta proativa da Concessionária.

Dando seguimento ao relato dos fatos, cabe esclarecer que a obra referida foi concluída em sua parte mecânica já em 17/09/2014 e finalizada, formalmente, para a próxima etapa de atendimento, em 19/09/14, com a entrega da documentação e testes exigidos, conforme o procedimento adotado pela Companhia. Assim, o agendamento para a instalação do medidor foi programado para o dia 20/09/2014 (sábado), data em que efetivamente foi realizado e liberado o fornecimento.

Por todo o exposto, há de se concluir que o fornecimento de gás em referência somente foi liberado em 20/09/2014, pois a Concessionária, a despeito dos atrasos ocasionados pela espera do contato da cliente para informar o fim da obra em seu imóvel e pela demora para a liberação da licença de construção do ramal, por parte da Prefeitura, conseguiu atender à solicitação, assim que superados os óbices oriundos de fatos que extrapolam sua esfera de responsabilidade.

Portanto, tendo em vista os esclarecimentos apresentados, verifica-se que restam prejudicados os apontamentos constantes da CAENE (...) e do parecer da Procuradoria (...), nos quais tais órgãos opinaram pela penalização da Concessionária pelo suposto descumprimento do Anexo II, Parte 2, Item



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil

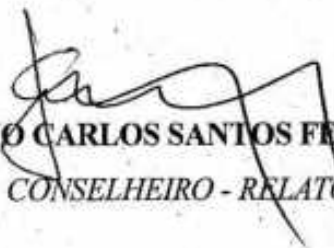
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo E-12/003/545/2014
Data 20/10/2014
Fis. 62
Rubrica 10.44382774

13-A, no que tange à suposta demora injustificada no atendimento da solicitação da cliente, o que, por certo, não deve prosperar.

Nesse sentido, a CEG requer que seja declarada a inexistência de descumprimento contratual por sua parte, pois, mesmo diante das adversidades apresentadas, atendeu à solicitação da cliente em prazo razoável. Por conseguinte, não que se falar em aplicação de qualquer penalidade a esta Concessionária, em razão dos fatos apresentados nos presentes autos."

É o relatório.


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
CONSELHEIRO - RELATOR



Processo nº.:	E-12/003/545/2014
Data de Autuação:	20/10/2014
Concessionária:	CEG
Assunto:	Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA/Prazo para atendimento de solicitação de ligação de gás. Ocorrência 272014.
Sessão Regulatória:	26 de Novembro de 2015.

VOTO

Trata-se de processo instaurado através da CI AGENERSA/OUVID N° 191¹, de 17 de Outubro de 2014, para analisar a demora na ligação de gás.

Resumo dos fatos segundo a Ouvidoria da AGENERSA:

"Venho solicitar orientações de como proceder com relação à ocorrência nº272014, registrada nesta Ouvidoria e enviada à CEG em 01/09/14 para tratar de reclamação da Sra. Denise Russo Bastos sobre a demora na ligação do gás de sua residência."

No dia 03/09/14, a Concessionária respondeu as indagações feitas pela Ouvidoria da AGENERSA.

A Ouvidora relata que *"(...) em 24/09/14, recebi as seguintes informações da Concessionária: 'Em complemento à resposta enviada (...), informamos que o cliente foi colocado em carga em 20/9/2014, sob o número de cliente 8059101. Caso entenda necessário, recebemos da Delegação Oeste todo o andamento do processo desde a solicitação de gás.'"*

No dia 26/09/14, foi enviado à Ceg uma SNS, solicitando o envio do histórico de contatos, agendamentos e andamentos prestados à cliente, e em 02/10/14 a Concessionária encaminha a documentação solicitada com seus respectivos protocolos.

Através da RESOLUÇÃO DO CONSELHO DIRETOR N° 461 de 23 de Outubro de 2014, o feito foi distribuído a minha relatoria.

Através do OFÍCIO AGENERSA/SECEX n° 622/2014, foi informado a Concessionária CEG a autuação do presente processo.

Ato continuo os autos foram encaminhados a CAENE, para análise e manifestação.

¹ Fls. 04.



A CAENE, através do OFÍCIO CAENE Nº 160/14, solicita a Concessionário pronunciamento quanto a Ocorrência em voga.

A Concessionária em resposta ao Ofício supra, encaminha a DIJUR-E-2037/14, "(...) *Vimos por meio desta, encaminhar em anexo, registro dessa ocorrência, no sistema da concessionária.*"

A CAENE, às fls. 25 à 27, emite seu parecer e informa que ficou "(...) *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. Prazo este que a concessionária negligência claramente. Sendo assim a concessionária descumpre 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.*"

Instada a se manifestar, a Procuradoria sugere "i) *manifestação da concessionária CEG (...).*"

Através do Of. AGENERSA/CODIR/SS nº 16/15, este gabinete solicita a Concessionária que se manifeste acerca da análise da CAENE às fls. 25/27, sobre a Ocorrência em análise.

Através da DIJUR-E-159/2015, a Concessionária após fazer um breve resumo dos fatos alega que: "(...) *Em seu parecer 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, o caso em tela, não trata de uma simples pendência para o início da construção do ramal, mas sim da realização de obras no endereço do cliente.*"

A CAENE emite novo parecer: "(...) *A Concessionária demorou para realizar o atendimento ao cliente, pois apesar dos trâmites necessários para a construção do ramal e exigências, o prazo ultrapassou consideravelmente o estipulado no Contrato de Concessão.*"

A Procuradoria então, após um breve resumo dos fatos emite seu Parecer nº 19/2015 - WAM - Procuradoria da AGENERSA.

"(...)

É o breve relatório.

Da detida análise dos autos, em especial o histórico de atendimento apresentado pela própria Delegatária, é possível verificar que o primeiro contato da usuária com a empresa ocorreu em 14/04/2014, momento em que foi agendada vistoria para 24/04/2014 - 10 (dez) dias depois -, sendo efetivamente realizada em 28/04/2014.



Este lapso temporal já seria suficiente para indicar falha na prestação do serviço, já que o instrumento concessivo assina o prazo de 72 (setenta e duas) horas para a realização de vistoria nas instalações internas.

Em 20/05/2014, foi realizada nova vistoria na residência da cliente, ocasião na qual foram identificadas desconformidades nas instalações internas que demandaram a realização de obras no imóvel, finalizadas apenas em 10/07/2014, momento em que a usuária contactou a empresa e novamente solicitou a ligação de gás em seu imóvel.

(...)

O ramal interno somente foi finalizado pela usuária em 10/07/2014 - quando a mesma contactou a empresa solicitando a ligação -, restando a Delegatária impedida de providenciar as licenças necessárias, pois, de fato, o Decreto 38366, de 11/03/2014 determinava que nenhuma obra fosse durante o período de 22/05/2014 a 18/07/2014.

Nesse sentido, mais uma falha na prestação do serviço pode ser identificada, uma vez que a Delegatária informa ter protocolizado os requerimentos pertinentes junto a Prefeitura em 02/08/2014 (...), quando deveria tê-lo feito em 21/07/2014, primeiro dia útil subsequente ao término do período mencionado no Decreto supracitado.

(...)

Diante do exposto, esta Procuradoria entende que houve descumprimento contratual da Concessionária em razão da demora injustificada no atendimento à solicitação da Reclamante, para a qual possuía prazo específico no Instrumento Concessivo - Anexo II, Parte 2, Item B-A -, sujeitando-se à 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."

A Concessionária então é instada a se manifestar em razões finais através do Of. AGENERSA/CODIR/SS nº 100/15.

Através da DIJUR-E- 1049/2015, a Concessionária emite suas razões finais e diz: "(...) cabe salientar que, no presente caso, até o dia 10/07/2014, o imóvel da cliente em comento demandava a realização de obras pela mesma, o que impossibilitou a Concessionária de iniciar a construção do ramal

² Art. 17. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas à penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO II sempre que, sem justo motivo:
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 AGENERSA, 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: E-12/003/545/2014
Data: 20/10/2014 66
Protocolo: 30 4438 0779

em referência (...), a análise da correção da conduta da Concessionária deve ter como termo inicial a data supramencionada (10/07/2014), tendo em vista ser este o dia em que a cliente entrou em contato com a CEG e informou que as referidas exigências haviam sido cumpridas.

(...)

Dessa forma, já em 17/07/2014, foi emitido o documento interno TPO - Termo de Pedido de Obra, quando teve início o processo de licenciamento respectivo, o que atesta a eficiência da Concessionária na prestação do presente serviço.

Nesse sentido, cabe ressaltar que a obra respectiva teve início em 13/09/2014 (sábado) somente em razão desta conduta proativa da Concessionária.

(...) a obra referida foi concluída em sua parte mecânica já em 17/09/2014 e finalizada, formalmente, para a próxima etapa de atendimento, em 19/09/14, com a entrega da documentação e testes exigidos, conforme o procedimento adotado pela Companhia. Assim, o agendamento para a instalação do medidor foi programado para o dia 20/09/2014 (sábado), data em que efetivamente foi realizado e liberado o fornecimento.

Por todo o exposto, há de se concluir que o fornecimento de gás em referência somente foi liberado em 20/09/2014(...).".

Passo a relatar, em análise aos documentos que informam os autos em epígrafe, e valendo-me dos pareceres dos órgãos técnicos desta Agência reguladora que detêm a expertise no assunto em voga, depreende-se que restou devidamente demonstrado o descumprimento pela Concessionária CEG ao princípio da prestação do serviço público adequado, verificado em relação à inobservância aos prazos contratuais para o atendimento do pedido de ligação de gás (ocorrência nº. 272014).

Cabendo aqui analisar o fato de que claramente em seu histórico de atendimento a cliente só teve sua primeira vistoria agendada para 10 (dez) dias, após sua solicitação. Da detida análise dos autos isto já configura uma má prestação de serviço por parte da Concessionária, já que o instrumento concessivo assinala o prazo de 72 (setenta e duas) horas para a realização de vistoria nas instalações internas.

Apesar das desconformidades da detida ocorrência cabe assinalar, que como disse a Concessionária no período em que a cliente supriu todas as desconformidades no imóvel, havia sim o impedimento de providenciar as licenças junto aos órgãos competentes da Prefeitura Municipal do estado

h



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: E-12/003/545/2014
Data 20/10/2014 Fis. 67
Rubrica 00 10 44382774

do Rio de Janeiro, contudo, também cabe assinalar que como disse bem o Decreto 38366³, de 11/03/2014 determinava que nenhuma obra fosse praticada no período de 22/05/2014 a 18/07/2014, mas a Concessionária informa em seu histórico de atendimento da ocorrência que somente deu entrada nas licenças em 02/08/2014, quando devia tê-lo feito em 21/07/2014, primeiro dia útil subsequente ao termino do período mencionado no Decreto supracitado.

O período de impedimentos para realização de obras no imóvel e o lapso temporal utilizado pela Prefeitura do Município do Rio de Janeiro para emissão das licenças devem ser desconsiderados para cálculo do tempo total de demora. Contudo com a falha na execução da primeira vistoria e o lapso temporal para entrada junto os órgão competentes das licenças para execução da obra.

Foge da lógica do razoável a atuação eivada de mora pela delegatária e em total dissonância com o princípio da eficiência, já que criou embaraços no atendimento do pedido formulado pela Reclamante, pleito esse relacionado diretamente à prestação de serviço público de natureza essencial.

³ DECRETO Nº 38366 DE 11 DE MARÇO DE 2014

DISPÕE SOBRE A AUTORIZAÇÃO PARA REALIZAÇÃO DE EVENTOS NA CIDADE DO RIO DE JANEIRO, BEM COMO SOBRE A INTERRUPÇÃO DE OBRAS E REPAROS PROGRAMADOS EM LOGRADOUROS PÚBLICOS, NOS PERÍODOS QUE MENCIONA, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O PREFEITO DA CIDADE DO RIO DE JANEIRO, no uso das atribuições que lhe são conferidas pela legislação em vigor e CONSIDERANDO a realização da Copa do Mundo FIFA Brasil 2014 no período de 12 de junho a 13 de julho de 2014, com partidas marcadas para a Cidade do Rio de Janeiro nos dias 15, 18, 22, 25 e 28 de junho e 04 e 13 de julho de 2014; CONSIDERANDO que o período de exclusividade da FIFA tem início no dia 22 de maio e término no dia 18 de julho de 2014; CONSIDERANDO o trânsito da Cidade, já saturado, em função de sua frota de mais de dois milhões e meio de veículos, não comporta o fechamento de vias ou obstruções temporárias para receber os milhares de torcedores que acompanharão os jogos da Copa do Mundo FIFA Brasil 2014; CONSIDERANDO a necessidade de centralizar a coordenação de realização dos eventos que ocorrerão na Cidade do Rio de Janeiro nos referidos períodos; CONSIDERANDO que a realização desses eventos implicará em um aumento natural do fluxo de veículos e pessoas nas vias públicas;

CONSIDERANDO que nesse período as obras e reparos programados em logradouros públicos causariam sérios transtornos ao movimento do público em geral, DECRETA:

Ficam revogadas todas as autorizações concedidas para a realização de eventos na Cidade do Rio de Janeiro, no período de 22 de maio a 18 de julho de 2014, correspondente a Copa Mundo FIFA Brasil 2014.

Parágrafo Único - Os pedidos de autorização para realização de eventos que já tenham sido deferidos, bem como todo e qualquer novo pedido de autorização, deverão ser encaminhados à Secretaria Municipal de Ordem Pública - SEOP, que, sem prejuízo das exigências estabelecidas pela legislação em vigor, deverá ainda solicitar parecer à Secretaria Especial de Turismo - SETUR acerca da conveniência e oportunidade de realização do evento nos períodos definidos no caput.

Todas as obras e reparos programados em logradouros públicos deverão ser interrompidos pelo período de 22 de maio a 18 de julho de 2014.

§ 1º Em casos excepcionais, devidamente justificados, e a critério do Presidente da SC/COR, poderão ser toleradas obras e reparos programados dentro do período acima especificado.

§ 2º As licenças com prazo em vigor, que forem afetadas pelo disposto no artigo anterior, serão automaticamente prorrogadas por igual número de dias, a partir da data da liberação das obras.

Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação. Rio de Janeiro, 11 de março de 2014; 450º ano da fundação da Cidade.

EDUARDO PAES



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: E-12/003/543/2014
Data: 20/10/2014
Rubrica: 68
00 80 44382779

É oportuno ressaltar que, tratando-se de serviço público de gás canalizado, serviço de natureza essencial, deve a CEG prestá-lo na maior dimensão possível, atendendo sempre e pontualmente às demandas principais dos usuários/consumidores, incidindo diretamente o princípio da eficiência, no sentido de que as concessionárias e permissionárias tem o dever de manter adequado o serviço que executa o que implica na observância às condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

Vale lembrar que diante da verificada prestação inadequada do serviço público, esta Autarquia tem o dever de penalizar a Concessionária em consonância com os ditames estabelecidos pelo Instrumento Concessivo, conforme reza o princípio da legalidade, razão pela qual ferir a lógica do razoável qualquer alegação tendente ao afastamento da responsabilidade da delegatária, sob pena de violação ao princípio da legalidade estrita.


Considerando assim que o lapso temporal, que traduz inequívoca prestação inadequada de um serviço público de natureza essencial, traduzindo infração de natureza grave, assim sendo passível de aplicação de penalidade de multa no patamar de conforme Cláusula primeira e Dez do Instrumento Concessivo c/c o art. 17, inciso VI da Instrução Normativa 001/2007.

Diante do exposto, e considerando os elementos informadores do presente processo, creio que resta evidente a responsabilidade da Concessionária CEG, razão pela qual, sugiro ao Conselho Diretor:

I - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,00005 % (cinco centésimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base no Anexo II, parte 2, item 13-A do Contrato de Concessão e no Art. 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001 de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados no presente processo;

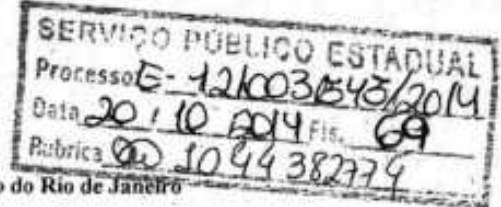
II - Determinar à SECEX, juntamente com as Câmaras CAENE e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007;

É como voto.


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
CONSELHEIRO - RELATOR



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 2747, DE 26 DE NOVEMBRO DE 2015.

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRENCIA REGISTRADA
NA OUVIDORIA DA AGENERSA/PRAZO PARA
ATENDIMENTO DE SOLICITAÇÃO DE LIGAÇÃO DE
GÁS. OCORRÊNCIA 272014.

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-12/003/545/2014, por unanimidade,


DELIBERA:

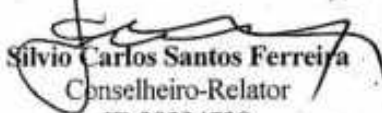
Art. 1º Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,00005 % (cinco centésimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base no Anexo II, parte 2, item 13-A do Contrato de Concessão e no Art. 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001 de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados no presente processo;


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

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

Rio de Janeiro, 26 de Novembro de 2015.


José Bismarck V. de Souza
Conselheiro-Presidente
ID 44089767


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro-Relator
ID 39234738


Luigi Edrardo Troisi
Conselheiro
ID 4299605


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro
ID 44082940


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro
ID 43568076

