

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1411

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO

DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

ATO DO CONSELHO DIRETOR

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1411

DE 19 DE DEZEMBRO DE 2012

CONCESSIONÁRIA CEG RIO - Ocorrências registradas na Ouvidoria com mais de 30 dias.

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-12/020.192/2012, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar a penalidade de advertência à CEG RIO, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão c/c art. 18, inciso I, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão do não atendimento às indagações desta AGENERSA.

Art. 2º - Aplicar a penalidade de advertência à CEG RIO, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão c/c no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão do não atendimento ao prazo de 72 (setenta e duas) horas para realização de vistoria de instalações internas, conforme disposto no Anexo II - Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 - Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento, item 13 - Prazo de Atendimento aos Usuários, letra A - Serviços Obrigatórios, do Contrato de Concessão.

Art. 3º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, conforme Instrução Normativa

AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art. 4º - A presente Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 19 de dezembro de 2012

José Bismarck Vianna de Souza

Conselheiro - Presidente - Relator

Luigi Eduardo Troisi

Conselheiro

Moacyr Almeida Fonseca

Conselheiro

Processo nº. E-12/020.192/2012
Data de Autuação 30/03/2012
Concessionária CEG RIO
Assunto Ocorrências registradas na Ouvidoria com mais de 30 dias.
Sessão Regulatória 18/12/2012

RELATÓRIO

Trata-se de processo instaurado¹ para análise da reclamação autuada na Ouvidoria desta AGENERSA sob o nº. 527.562, através da qual o usuário Leandro Vitorino da Paz alega que "(...) entrei em contato em contato com a CEG-RIO (...) e solicitei uma nova instalação de gás para a minha nova residência. No momento da solicitação, fui informado de que, em até 5 dias úteis, alguém da CEG-RIO entraria em contato comigo para agendar a vistoria no local. Após duas semanas de espera, entrei em contato com o CHAT online da CEG-RIO para registrar uma reclamação, pois ninguém havia entrado em contato comigo para agendar a vistoria. Para a minha surpresa, ao questionar o operador a respeito de quanto tempo mais eu deveria aguardar até acontecer um contato, fui informado de que simplesmente não havia prazo para me informar, e que eu deveria esperar a CEG-RIO me contatar.(...)"² salientando, ademais, que "(...) a tubulação da CEG-RIO, passa bem embaixo da minha calçada."

Através do Ofício AGENERSA/SECEX nº. 220, de 09/04/2012, a Secretaria-Executiva informa à CEG RIO a autuação do presente processo.

Pela Resolução do Conselho-Diretor nº. 291, de 10/04/2012³, verifica-se a distribuição deste processo à Relatoria da ex-Conselheira Darcilia Aparecida da Silva Leite.

Em manifestação de fls. 12 a CAENE aduz que "O presente processo trata a ocorrência 527562 registrada na Ouvidoria da AGENERSA com mais de 30 dias sem resposta, estando em desobediência a Normativa CODIR nº. 019/2011 de 16 de maio de 2011, como consequencia descumprindo a Cláusula 4ª, Parágrafo 1, Item 11 e a

¹ Através do REQ AGENERSA/SECEX Nº. 122, de 30/03/2012 - fls. 02.

² E ainda: "O que não consigo entender, e não aceito, é justamente a operadora fornecedora de serviço me dizer que simplesmente não tem prazo para me informar, e que este é um procedimento NORMAL da empresa. Solicito a intervenção da AGENERSA, pois é inadmissível eu, como possível cliente, ficar esperando a "boa vontade" da operadora em querer me atender."

³ Cópia às fls. 10 - acostada aos autos mediante o Termo de Juntada de Documentos de fls. 11.





Cláusula Primeira, Parágrafo 3º do Contrato de Concessão.”; salienta que “(...) a CEG RIO obriga-se à execução do ramal externo até o medidor da cliente, tendo em vista que isso já foi feito, o projeto e conseqüentemente o ramal interno podem ser feitos por quaisquer empresas de engenharia credenciadas, sendo assim em a Concessionária não há outros descumprimentos do Contrato de Concessão além dos (...) citados.”; e sugere “(...) que a CEG RIO faça ou indique alguma de suas terceirizadas para efetuar o projeto e o ramal interno da cliente.”.

Em 07/05/2012 a Concessionária protocoliza⁴ nesta AGENERSA a correspondência DIJUR-E-819, de 07/05/2012, na qual ratifica o já esposado pela CAENE, de que lhe “(...) é imputada a obrigação de execução do ramal externo até o medidor da cliente, o que de fato já foi feito.”; bem assim que “(...) o projeto de execução do ramal interno podem ser feitos por quaisquer empresas de engenharia credenciadas, sendo assim, não há de se falar em qualquer descumprimento a respeito desse trato.”; aduz que “(...) além do (...) imóvel não possuir ramificação interna e cabine de PI de gás, o cliente informou não possuir orçamento para realizar o serviço.”; esclarece “(...) no que tange ao apontado descumprimento do prazo formal de envio de informações à Ouvidoria, (...) que simplesmente não havia informação a acrescentar além do que já havia apresentado.”; afirma que “(...) conforme vem sendo tratado nos autos do processo E-12/020.211/2011, instaurado a respeito de relatório de ocorrências no sistema da Ouvidoria com mais de 30 dias sem solução, transparece a percepção desta douta Agência de que a CEG de fato empreende esforços no sentido de diminuir o número de ocorrências sem respostas.”; e que, diante disso, “(...) entende haver razão para que tal fato não enseje a imputação de qualquer sanção.”.

Em atendimento ao despacho da Procuradoria de fls. 15v, através do qual aquele Órgão Jurídico pugna por “(...) esclarecimento quanto ao Parecer de fls. 12, especialmente quanto ao 2º parágrafo (...)”, a CAENE se manifesta⁵ para esclarecer que “(...) de acordo com Regulamento de Instalações Prediais (RIP) (...), as **ramificações internas são de responsabilidade do proprietário, o qual deverá providenciar para que sejam mantidas em perfeito estado de conservação.**”; que “(...) cabe ao cliente a execução de um projeto, bem como, a construção das ramificações internas, podendo ser executado por qualquer empresa de engenharia devidamente registrada no CREA-RJ.”; ainda que **Não há neste ponto como identificar que a**

⁴ Provocada pelo Ofício AGENERSA/ASSESS/DL. nº. 036, de 26/04/2012, recebido pela CEG RIO na mesma data.

⁵ Fls. 16/17.



Concessionária descumpriu o citado Regulamento e conseqüentemente, não feriu o Contrato de Concessão.; reitera a "(...) determinação que deve a CEG RIO ou apresentar orçamento para a execução de projeto, construção do ramal interno e das instalações internas, e/ou, se entender por bem o fazê-lo, indicar empresa de engenharia para tal, sendo necessário ao final a aprovação por parte da CEG tanto do projeto como das execução das mesma."; pontua que "**Considerando que já havíamos indicado no primeiro parágrafo, do nosso parecer, constante da folha 12, o descumprimento da Cláusula 4ª. Item 11, tendo em vista que duas semanas depois do cliente solicitar o serviço de gás, não tinha a CEG RIO, lhe atendido, bem como, foi o cliente informado pelo 0800 da Concessionária, de que não haveria prazo para resposta a solicitação do cliente. Tal afirmativa fere o prazo de elaboração de projeto de instalações de ramais internos, 2 semanas, Alínea B, Item (13). Parte 2, Anexo II parte integrante do Contrato de Concessão. Adicione, também, o descumprimento do prazo da Instrução Normativa Codir 019/2011, de 16/05/2011, desta AGENERSA.**" (destaques no original)

Ato contínuo a Procuradoria se manifesta⁶ destacando que "No bojo da reclamação consta que o cliente não possui ramificação interna e cabine de PI de gás, além de não ter orçamento para realizar o serviço."; e que "(...) em função do disposto nos autos, inclusive com o próprio testemunho do cliente (...) e da verificação da Câmara Técnica de Energia, houve descumprimento da IN CODIR nº. 019/2011 (...) e também do §1º, Item 11 da Cláusula Quarta e § 3º da Cláusula Primeira."; acrescenta que "(...) se por um lado a Concessionária CEG está isenta de responsabilidades quanto à instalação do gás em razão do imóvel não possuir ramificação interna e cabine de PI de gás, acrescido do fato da declaração do cliente de que não possui orçamento para realizar o serviço, por outro, a Concessionária CEG não se houve de acordo com a Instrução Normativa acima referenciada e tampouco com relação ao instrumento concessivo, nas Cláusulas acima mencionadas."; concluindo "(...) que a Concessionária CEGRIO está sujeita às penalidades previstas no Contrato de Concessão."

Em nova manifestação⁷ a CAENE esclarece que "(...) **informamos por equívoco que a cliente possuía ramal externo**, porém o imóvel tem rede na sua calçada sendo necessário a CEG por obrigação construir o ramal externo e interligá-lo ao ramal interno e a instalação predial de gás que é de responsabilidade do cliente, porém devem

⁶ Fl. 18.⁷ Fl. 18v.



ser testadas e aprovada pela CEG”, e ainda que “(...) a Concessionária somente pode executar o ramal externo se puder ligar no interno.”.

Novamente instada a se pronunciar⁸, a Procuradoria reafirma “(...) entendimento de que (...) o atendimento ao cliente não foi condizente com o serviço adequado.”.

Na data de 18/06/2012, e através de ofício⁹, é encaminhado à CEG cópia integral deste feito; comunicada a conclusão de sua instrução e assinado o prazo de 10 (dez) dias para a apresentação de razões finais. A esse respeito, a Concessionária protocoliza nesta Agência Reguladora, em 28/06/2012, a correspondência DIJUR -E-1174¹⁰, requerendo dilação de prazo para atendimento, o que é deferido e comunicado-lhe¹¹ às fls. 23.

Às fls. 25, consta a correspondência DIJUR-E-1268, de 28/06/2012¹², através da qual a CEG RIO, após breve relato, afirma que “(...) já firmou seu entendimento no sentido de que os serviços opcionais assim o são para a Concessionária, podendo a delegatária optar ou não por prestá-los.”; e que “(...) ainda que se pudesse admitir a interpretação do Conselho Diretor, com base no princípio da eventualidade, de que os serviços opcionais assim o são para o cliente, não teria melhor sorte a CAENE.”; assevera que “(...) não tem a CEG RIO obrigação de oferecer ao cliente orçamento e projeto para execução das instalações internas, mas tão somente, com base no entendimento do CODIR, apresentar caso de solicitação de orçamento, por parte do cliente, perante a Concessionária, o que não ocorreu no caso em comento.”; ressalta que “(...) cabe ao cliente a execução do projeto, bem como, a construção das ramificações internas (...)”; evidencia que “(...) não descumpriu nem o Regulamento e nem o Contrato de Concessão citados anteriormente. Uma vez que, (...) de acordo com Regulamento de Instalações Prediais (RIP) (...) as ramificações internas são de responsabilidade do proprietário.”; acrescenta que “(...) deve ser observado o esforço da CEG RIO para responder as reclamações e indagações da Ouvidoria da Agenersa no prazo da Instrução Normativa 019.”.

⁸ Por despacho de fls. 19.

⁹ Mediante Ofício AGENERSA/DL nº. 062, de 18/06/2012 - fls. 21, recebido pela CEG na mesma data.

¹⁰ De 28/06/2012.

¹¹ Através do E-mail AGENERSA/ASSESS/DL nº. 092, de 29/06/2012.

¹² Protocolizada nesta AGENERSA em 09/07/2012.



À fl. 28 é encaminhado¹³ ao usuário cópia integral do presente feito e assinado o prazo de 10 (dez) dias para apresentação de razões finais.

À fl. seguinte, verifica-se e-mail do usuário no qual entende que "(...) pela CEG não ter dado um prazo para responder as minhas solicitações, já houve um erro no atendimento." e que "(...) quando a CEG respondeu às minhas solicitações de vistoria, já com bastante atraso do primeiro contato (...), fui orientado a procurar uma instaladora para realizar a instalação do ramal em minha residência. O grande problema foi o preço cobrado pela instaladora que para meu entendimento estava muito fora da realidade (...)"¹⁴.

Em manifestação de fls. 29v, a CAENE afirma que "Tendo em vista que os serviços opcionais (...) cabe ao cliente recusar e o cliente informa que não possui orçamento para a realização do serviço (...) ratifico nosso parecer anterior na integra."

O presente processo foi devolvido à CAENE com a solicitação de que entrasse "(...) em contato com o usuário, indagando-lhe se persiste o interesse no fornecimento de gás e solicitando-lhe explicações mais detalhadas quanto às informações prestadas (...)".

Às fls. 31/34, constam e-mails trocados entre a Ouvidoria desta AGENERSA e o usuário, dos quais verifica-se que o Órgão desta Agência Reguladora informa que "(...) gostaria de agendar (...) uma vistoria técnica em seu imóvel (...)", constando a resposta do usuário de que "(...) não será possível a vistoria, pois estou me mudando do endereço e portanto (...) solicito que o caso em questão seja encerrado!".

Verifica-se, às fls. 35/42, o Relatório de Fiscalização CAENE P-027, de 09/08/2012¹⁵, com o objetivo de "Vistoriar o local indicado na Ocorrência nº. 527562 (...)", e assinado pelo Analista de Regulação Wallace A. Santos¹⁶.

¹³ Através do E-mail AGENERSA/ASSESS/DL nº 98, de 10/07/2012.

¹⁴ A respeito, continua: "Confesso que não me recordo do preço dado e o mais curioso é que no processo, consta a resposta da CEG informando que o cliente (se referindo a minha pessoa) não possuía orçamento para a instalação, mas também, a CEG não fala o valor desse orçamento. E a pergunta que fica é: Porque não informou o valor do orçamento? Fica parecendo que eu simplesmente desisti da instalação por um mero capricho, o que de fato não foi. Simplesmente o preço cobrado estava, no meu entendimento, muito além das expectativas. Inclusive, na época, eu ainda estava em construção, hoje, se tivesse qu realizar essa instalação eu teria muito prejuízo, pois toda a faixa já está construída e acabada."

¹⁵ Endereço: R. Francisco Fernandes, nº. 02, Parque Burle, Município de Cabo Frio.

¹⁶ Com o "de acordo" do Gerente da CAENE, Jorge Luiz Gomes Callo.

Consta do referido documento que "A citada rua é abastecida por gás natural (...) existe uma ramificação da rede de distribuição na atual Rua Francisco Fernandes (...)". que "(...) O tubo está localizado sob o passeio, a aproximadamente 1,20 (um metro e vinte centímetros) do limite da propriedade, paralelamente a fachada frontal.", conclui afirmando que "(...) a instalação de um ramal externo e de um Ponto Inicial (PI) não demandariam maiores esforços ou dificuldades técnicas, salvo alguma interferência subterrânea significativa que, aparentemente, não existe."

Através do Ofício AGENERSA/ASSESS/DL nº. 099¹⁷, de 24/08/2012¹⁸, foi encaminhada cópia integral do feito à CEG RIO, bem assim assinado o prazo de 10 (dez) dias para apresentação de manifestação.

Em 06/09/2012, a CEG RIO protocoliza nesta Autarquia a correspondência DIJUR-E-1727, de 06/09/2012, na qual salientou que "(...) permanece a percepção da Agência de que a Concessionária de fato empreende esforços no sentido de diminuir o número de ocorrências sem resposta.", realiza "(...) novo destaque ao Parecer 1086/2012-EVB-Procuradoria, haja vista sua sensível e razoável assunção de que se a Concessionária está isenta de responsabilidades quanto à instalação do gás em razão do imóvel não possuir ramificação interna e cabine de PI de gás, acrescido do fato da declaração do cliente de que não possui orçamento para realizar o serviço.", ressalta "(...) que cabe ao cliente a execução do projeto, bem como, a construção das ramificações internas (...), não cabendo a CEG RIO indicar empresas.", ilumina "(...) correspondência eletrônica (...) remetida pelo solicitante (...) em que resta claro que o Sr. Leandro d[e]scordou com o preço cobrado pela instaladora que, paralelamente, ainda haveria de implicar na remodelação da fachada de seu imóvel.", conclui que "(...) em nenhuma hipótese, pode vir a ser sancionada pelos fatos expostos nos autos, ficando evidente desta forma, que a Concessionária não descumpriu nem o Regulamento e nem o Contrato de Concessão citados anteriormente, uma vez que, de acordo com Regulamento de Instalações Prediais (RIP) (...), as ramificações internas são de responsabilidade do proprietário.", acrescenta que "(...) deve ser observado o esforço da CEG RIO para responder as reclamações e indagações da Ouvidoria da Agenersa no prazo da Instrução Normativa 019. Têm-se como exemplo, a realização de reuniões mensais entre ouvidorias na sede da AGENERSA, de modo que não deve prosperar a imputação de infração neste sentido.", pede, por fim, "(...) que seja arquivado o presente

¹⁷ Fls. 43.

¹⁸ Recebido na Concessionária em 27/08/2012.



processo, haja vista latente perda de seu objeto, uma solicitação de fornecimento de gás tendo em vista que, por ora, esta não será efetivada porque o próprio solicitante não concorda com a execução do serviço que propicie o fornecimento de gás ao seu móvel por entende[r] não ser razoável o valor cobrado para tanto pelas empresas especializadas."

Encaminhado¹⁹ o presente processo à Procuradoria, esta o remete à Ouvidoria e à CAENE para que "(...) diligenciem junto à Concessionária requerendo os protocolos de atendimento, bem como as Ordens de Serviço relacionadas a presente ocorrência."

Consta, à fl. 47, despacho da Ouvidoria à CAENE informando "(...) os números de protocolo, com suas respectivas datas, apurados junto à CEG RIO, relativos aos contatos do cliente."²⁰

Ato contínuo, verifica-se o OFÍCIO CAENE nº. 279, de 23/10/2012, através do qual aquela Câmara Técnica solicita à CEG RIO, no prazo de 05 (cinco) dias, "(...) seja encaminhada cópia do histórico de atendimento e das ordens de serviço emitidas quando da solicitação do Sr. Leandro Vitorino da Paz (...)".

Através da correspondência DIJUR-E-2135, de 29/10/2012²¹, a Concessionária informa que "i) Cliente 7181234; ii) Consta em nosso sistema que este cliente que solicitou baixa em 07/04/2008, gerando a retirada do medidor em 19/04/2012."

Em seu pronunciamento de fls. 53/56, a Procuradoria vislumbra que "(...) a concessionária não respeitou o prazo para o atendimento ao pleito do cliente"²², bem como o tratamento dispensado à Ouvidoria desta agência foi inadequado, visto que a CEG RIO não a respondeu dentro do prazo estabelecido.", e "Quanto ao atendimento da solicitação do cliente, observamos de forma cristalina, a inobservância às normas contratuais por parte da concessionária, posto que o usuário solicitou a instalação do gás no dia 21/12/11, não sendo atendido pelo menos até o dia 04/01/12, logo, é latente a perda do prazo contratual para atendimento ao usuário.", ressalta que "(...) neste caso, conforme manifestação da CAENE, a CEG RIO ainda deveria construir um ramal

¹⁹ Por despacho de fl. 46v.

²⁰ "Protocolo nº. 2-361084888 (em 21/12/2011)

Protocolo nº. 2-362426459 (em 02/01/2012)

Protocolo nº. 2-362854266 (em 04/01/2012, quando a OFGAN cadastrou a ocorrência recebida na AGENERSA.)

²¹ Protocolizada nesta Agência na mesma data.

²² No caso vistoriar seu imóvel.



externo.”; destaca que (...) a inércia da CEG RIO perante a Ouvidoria desta agência é um flagrante desrespeito ao disposto no Art. 2º da Instrução Normativa CODIR nº 19/2011 (...).”; assevera que (...) a CAENE informou o descumprimento do prazo de elaboração de projeto de instalações de ramais internos, contudo, não encontro nos autos nenhuma data que possa atestar eventual perda do prazo de tal obrigação.”; salienta que (...) segundo entendimento do Conselho Diretor (CODIR) desta agência, a CEG RIO deveria disponibilizar tal serviço, e não somente orientar o cliente a procurar uma empresa que fizesse o mesmo, visto que a opção do serviço prevista no contrato de concessão pertence ao usuário, não estando, portanto, no rol de discricionariedade da concessionária fornecer ou não o mesmo.”; menciona (...) que a competência para interpretação das normas contratuais pertence ao CODIR, segundo a Lei nº 4.556/05, logo, já tendo o mesmo fixado entendimento sobre a questão, cabe a concessionária tão somente submeter-se.²³, por derradeiro, corrobora (...) com o parecer da douta CAENE no sentido de que as condutas da concessionária infringiram as normas contratuais, estando, portanto, incurso nas penalidades previstas no contrato de concessão.”.

Através do Ofício²⁴ de fls. 132, é encaminhado à CEG cópia integral do presente feito, bem assim assinado o prazo de 10 (dez) dias para apresentação de razões finais.

Em Reunião Interna de 06/12/12, o presente processo foi redistribuído a minha Relatoria.

Em 10/12/2012, a CEG protocoliza nesta Agência Reguladora a correspondência DIJUR-E-2424/2012²⁵, através da qual destaca (...) Parecer 1086/2012-EVB-Procuradoria, haja vista sua (...) assunção de que se a Concessionária está isenta de responsabilidades quanto à instalação do gás em razão do imóvel não possuir ramificação interna e cabine de PI de gás (...).”; ressalta que (...) que cabe ao cliente a execução do projeto, bem como, a construção das ramificações internas, (...) não cabendo a CEG RIO indicar empresas (...).”; entende que (...) resta claro que o Sr Leandro discordou com o preço cobrado pela instaladora que, paralelamente, ainda

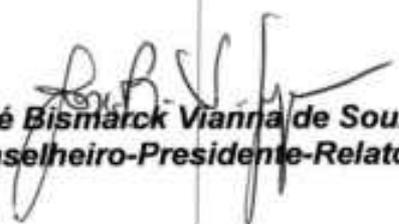
²³ Traz à colação: Lei nº 4.556/05, Art. 4º, XV - “deliberar, na esfera administrativa, quanto à interpretação das normas legais e contratuais, no que se refere a serviços públicos de energia e saneamento básico, fixando a orientação a ser adotada nos casos omissos.”

²⁴ Ofício AGENERSA/ASSESS/DL nº. 130, de 29/11/2012, recebido na CE RIO na mesma data.- fl. 132.

²⁵ Fls. 58/60.

haveria de implicar na remodelação da fachada de seu imóvel.”; conclui que “(...) em nenhuma hipótese, pode vir a ser sancionada (...) ficando evidente (...) que a Concessionária não descumpriu nem o Regulamento e nem o Contrato de Concessão (...) uma vez que, de acordo com Regulamento de Instalações Prediais (RIP) (...) as ramificações internas são de responsabilidade do proprietário.”; acrescenta que “(...) deve ser observado o esforço da CEG RIO para responder as reclamações e indagações da Ouvidoria da Agenersa no prazo da Instrução Normativa 019.”; observa que “(...) o cliente reitera sua falta de interesse no abastecimento de sua residência com gás canalizado, alegando estar se mudando do local.”; aponta que “(...) prescinde de razoabilidade os apontamentos da AGENERSA nos autos, mormente quando atesta que deveria a CEG RIO, independentemente da construção pelo cliente das instalações internas e do PI, ter construído o ramal externo.”; eis que “(...) se a Concessionária tivesse construído o citado ramal, o que teria ocorrido é que o mesmo estaria inutilizado, visto que o próprio cliente relatou que não tinha orçamento para providenciar a construção de instalações internas, imprescindíveis para seu regular abastecimento.”; pontua que “A multiplicação de casos como este é temerária, visto que pode onerar o sistema de abastecimento e, por via de consequência, os clientes já abastecidos, que contribuem com o pagamento das tarifas.”; evidencia que “(...) adotou todas as providências que lhe eram inerentes, exigindo do cliente a construção das instalações internas, o que não se confirmou unicamente por responsabilidade do mesmo.”; por fim, “(...) pede-se que seja arquivado o presente processo haja vista latente perda de seu objeto, (...).”

É o Relatório.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator

Processo nº. : E-12/020.192/2012.
Data de autuação: 30/03/2012.
Concessionária: CEG RIO.
Assunto: Ocorrências registradas na Ouvidoria com mais de 30 dias.
Sessão Regulatória: 19/12/2012.

VOTO

Trata-se de processo instaurado para análise da reclamação nº. 527.562, realizada por Leandro Vitorino da Paz, sobre a qual a Ouvidoria desta AGENERSA permaneceu por mais de 30 (trinta) dias sem resposta da Concessionária CEG RIO, e cujo ponto nodal cinge-se à suposto não cumprimento de agendamento para vistoria e consequente demora para atendimento à solicitação de instalação de gás em residência.

Disso, forçoso concluir serem duas as questões que merecem ser enfrentadas por este Conselho-Diretor. A primeira a respeito da demora para atendimento às indagações da Ouvidoria desta AGENERSA - o que, inclusive, deu azo à instauração do presente regulatório, e outra que se confunde entre o não cumprimento de data aprazada para vistoria e igual demora para abastecimento de gás na residência do reclamante.

Antes de adentrar às minhas razões de decidir, insta asseverar que a intenção de encerramento do presente caso outrora manifestada pelo usuário não prejudica sua análise por esta Agência Reguladora, caracterizando-se, apenas, exercício de direito de desistência.

Feito tal apontamento, e iniciando pela primeira das questões, cumpre destacar o que consta do bojo do documento de fl. 03 - da lavra da Ouvidora desta Agência Reguladora -, em especial a informação de que somente recebeu resposta da CEG RIO "(...) 2 meses e meio depois (...)".

Sobre o assunto, a Concessionária apresenta, como pretensa justificativa, o único argumento de que "(...) não havia informações a acrescentar além do que já havia apresentado.", preferindo, no mais das vezes, arguir seus esforços em prol da melhora na comunicação com esta AGENERSA.



Sem prejuízo ao reconhecimento do esforço empreendido pela Concessionária, o motivo apresentado, a toda evidência, não é suficiente para afastar sua culpa pela falha na comunicação com este Ente Regulador, já que de acordo com o disposto no art. 2º da Instrução Normativa CODIR nº. 019, de 16/05/2011, solicitação de ligação de gás como a do ora reclamante, de prioridade alta que é, deve ser respondida no prazo de até 03 (três) dias. Senão vejamos:

"Art. 2º - As Concessionárias deverão enviar respostas às ocorrências nos prazos estabelecidos, de acordo com a prioridade do assunto tratado.

PRIORIDADE ALTA (vazamento de gás, ligação de gás, religação de gás, reincidência de agendamento não cumprido) Prazo para resposta: 03 (três) dias;

PRIORIDADE MÉDIA (troca de titularidade, baixa de titularidade, agendamento não cumprido) Prazo para resposta: 07 (sete) dias; (...)"

Do dispositivo em baila é possível perceber que tampouco aproveita à Concessionária enquadrar o descumprimento em tela no prazo que se refere ao não cumprimento de agendamento, eis que para casos dessa natureza a resposta deve ser fornecida em até 07 (sete) dias, tempo igualmente inferior aos dois meses e meio que se ficou silente.

A toda evidência, a Concessionária não dispensou à Ouvidoria desta Agência Reguladora a atenção e o atendimento devidos, tratando com flagrante descaso quem, por disposição regimental, tem competência para "(...) prestar esclarecimentos, mitigar conflitos e sugerir soluções nas divergências entre prestadores de serviços públicos outorgados e usuários, nas etapas iniciais, quando não houver sido instaurado processo regulatório."

Em razão do todo até aqui explanado, entendo que a CEG RIO falhou no atendimento às indagações da Ouvidoria desta AGENERSA.

Superada a primeira questão, passo à análise daquelas diretamente ligadas ao reclamante, a saber, demora para realização de vistoria e não instalação de gás em sua residência.

Para tanto, conveniente iluminar o pronunciamento técnico da CAENE no qual destacou tratar-se de residência localizada em rua dotada de rede, de modo que para consumação do pretendido abastecimento de gás far-se-ia necessário, apenas, a construção de ramais externo e interno.

Acontece, que a teor do que consta no item 29 do Regulamento de Instalações Prediais, a responsabilidade pelas ramificações internas – no que se inclui o ramal interno – é do proprietário do imóvel que se pretende ver abastecido.

Consta dos autos, entretanto, que o solicitante assumiu não possui condições financeiras para arcar com o custo de tal serviço, circunstância que afasta possível arguição de descumprimento contratual da Concessionária por não abastecimento de gás ao reclamante.

E nem se diga que devia a CEG RIO ter construído o ramal externo, eis que, segundo a experta CAENE, "(...) a Concessionária somente pode executar o ramal externo se puder ligar no interno."

Sem prejuízo à ausência de culpa pelo não abastecimento a gás, melhor sorte não socorre à Delegatária no que diz respeito ao prazo para realização de vistoria nas instalações internas do imóvel do reclamante.

Isso porque, em 04/01/2012 - data em que fez sua reclamação na Ouvidoria desta AGENERSA -, já passava de 15 (quinze) dias que o reclamante, então pretense usuário, havia solicitado à CEG RIO visita técnica para vistoria de suas instalações internas, serviço cujo prazo para cumprimento é de 72 (setenta e duas) horas, conforme estabelecido no Anexo II – Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 – Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento, item 13 – Prazo de Atendimento aos Usuários, letra A – Serviços Obrigatórios, do Contrato de Concessão.

Aliás, oportuno ressaltar que entendo prejudicada a alegação da CAENE de que a Concessionária devia ter apresentado ao reclamante "(...) orçamento para execução de projeto, construção de ramal interno e das instalações internas (...)".

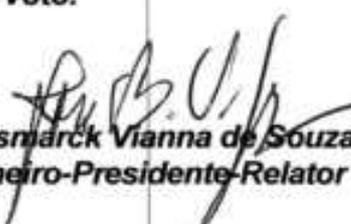


notadamente porque, com as informações constantes dos autos, me parece precipitado concluir que tenha havido recusa da CEG RIO quanto à prestação de tal serviço.

Diante do exposto, sugiro ao Conselho-Diretor:

- Aplicar a penalidade de advertência à CEG RIO, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão c/c art. 18, inciso I, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão do não atendimento às indagações desta AGENERSA;
- Aplicar a penalidade de advertência à CEG RIO, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão c/c no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão do não atendimento ao prazo de 72 (setenta e duas) horas para realização de vistoria de instalações internas, conforme disposto no Anexo II – Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 – Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento, item 13 – Prazo de Atendimento aos Usuários, letra A – Serviços Obrigatórios, do Contrato de Concessão;
- Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

É como voto.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator

AGENERSA

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

Serviços Público Estadual

Processo nº E-12/020.192/2012

Data 30/03/12 Fls.: 74

Rubrica: [assinatura]



GOVERNO DO
Rio de
Janeiro

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 5411

DE 19 DE DEZEMBRO DE 2012.

CONCESSIONÁRIA CEG RIO - Ocorrências registradas na Ouvidoria com mais de 30 dias.

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais e, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº E-12/020.192/2012, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar a penalidade de advertência à CEG RIO, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão c/c art. 18, inciso I, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão do não atendimento às indagações desta AGENERSA.

Art. 2º - Aplicar a penalidade de advertência à CEG RIO, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão c/c no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão do não atendimento ao prazo de 72 (setenta e duas) horas para realização de vistoria de instalações internas, conforme disposto no Anexo II – Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 – Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento, item 13 – Prazo de Atendimento aos Usuários, letra A – Serviços Obrigatórios, do Contrato de Concessão.

Art. 3º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art. 4º - A presente Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 19 de dezembro de 2012.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro