



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO MOACYR ALMEIDA FONSECA

Processo nº: E-12/020.431/2012
Autuação: 20/07/2012
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrências registradas na Ouvidoria da AGENERSA. Prazo para atendimento de solicitação de ligação de Gás. Ocorrências 530769 - 530841.
Sessão Regulatória: 26 de fevereiro de 2013

RELATÓRIO

O presente Processo Regulatório foi iniciado através da REQ AGENERSA/SECEX Nº 266, de 20/07/12, em razão da CI OUVID nº. 113/2012 e 115/2012, ambas de 20/07/12, que tratam das ocorrências 530769 e 530841, tendo por finalidade avaliar as reclamações dos clientes da Concessionária CEG.

Nas mesmas comunicações internas, a Ouvidoria desta Agência informa que:

- **Ocorrência 530769** "(...) Venho solicitar orientações de como proceder com relação à ocorrência, (...) que foi enviada à CEG em 25 de junho de 2012 para tratar de reclamação sobre demora na religação de gás na residência da Sra. Flavia Bornay de Sousa, solicitada - segundo a cliente - desde o dia 09/06/12. (...) No dia 20/07/12, recebi resposta da CEG informando que o 1º contato da cliente ocorreu em 19/06/12, que o gás foi liberado em 27/06/12. (...) Diante do exposto, encaminho a presente para apuração de possível descumprimento ao Contrato de Concessão no que diz respeito ao prazo para atendimento de uma solicitação de ligação de gás".

- **Ocorrência 530841** "(...) Venho solicitar orientações de como proceder com relação à ocorrência, (...) que foi enviada à CEG em 27 de junho de 2012 para tratar de reclamação sobre demora na religação de gás na residência do Sr. Miguel Murade da Costa Leite, solicitado - segundo o cliente - desde o dia 01/06/12, com vários agendamentos não cumpridos. (...) No dia 20/07/12, recebi resposta da CEG informando que o 1º contato da cliente ocorreu em 18/06/12, que o gás foi liberado em 27/06/12. (...) Diante do exposto, encaminho a presente para apuração de possível descumprimento ao Contrato de Concessão no que diz respeito ao prazo para atendimento de uma solicitação de ligação de gás".

Expedido Ofício CAENE nº 148/12, de 01/08/12, à Concessionária, solicitando pronunciamento em relação às ocorrências 530769 e 530841 abertas em nossa Ouvidoria.

Às fls. 10/12, foi acostado ao processo a correspondência DIJUR-E-1420/2012, de 03/08/12, da Concessionária, em resposta ao ofício CAENE nº.148/12, informando que:

"(...) Ocorrência 530769, (...) consta no sistema da Companhia, que o 1º contato da cliente foi realizado no dia 19/6/2012" e a "(...) Ocorrência 530841" (...) o 1º contato do senhor MIGUEL MURADI DA COSTA LEITE, para solicitação de reativação foi realizada no dia 18/06/2012". Em ambas ocorrências "(...) o fornecimento de gás foi liberado de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP) no dia 27/06/2012"





SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO MOACYR ALMEIDA FONSECA

A Câmara Técnica de Energia desta Agência, em seu parecer, informou que:

- Ocorrência 530769 - "(...) No dia 25/06/12, cliente reclama que fez solicitação dia 09/06/12 e não compareceram no prazo de 5 dias úteis. Ligou novamente no dia 19/06/12 e informaram que não havia nenhuma solicitação no sistema. Ressalta que fez uma nova solicitação e informaram novamente o prazo de 5 dias úteis e não compareceram. Cliente solicita providências.

(...) Em 20/07/12, a Concessionária informa que o primeiro contato com o cliente foi realizado no dia 19/06/12 e o fornecimento de gás foi liberado de acordo com as Normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP) no dia 27/06/12. E ressaltam que não tem outras informações a respeito do tema".

- Ocorrência 530841 - "(...) Em 27/06/12, cliente reclama que solicitou 4 visitas dos técnicos para religação do gás em sua residência. Está solicitando desde o dia 01/06/12, mas até 27/06/12 o religamento não foi realizado. Informa que foi até a loja da CEG e garantiram que um técnico iria ao local no dia 27/06/12 ao meio dia, mas ninguém apareceu. Recebeu um contato da CEG e foi informada que deveria aguardar até as 18 horas. Cliente solicita providências.

(...) Em 20/07/12, a Concessionária informa que o 1º contato com o cliente foi realizado no dia 18/06/12 e o fornecimento de gás foi liberado de acordo com as Normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP) no dia 27/06/12. E ressaltam que não tem outras informações a respeito do tema".

Por fim, conclui que "(...) Diante do exposto acima a Concessionária descumpriu o Anexo II, Parte 2, Item 13 A - corte/religação; vistoria de instalações internas, além da Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão".

Pela Resolução do Conselho-Diretor Nº. 314, de 08/08/12, conforme sorteio em Reunião Interna, o processo foi distribuído para a minha relatoria e encaminhado ao meu gabinete.

Remetidos os autos à Ouvidoria desta Agência, em 17/08/12, para que aquela serventia contatasse os clientes para obter informações a respeito da existência de alguma pendência resultante das reclamações e se os mesmos encontram-se satisfeitos com os serviços prestados pela Concessionária.

Às fls. 17, a Ouvidoria desta Agência despachou nos autos, registrando que "(...) em contato telefônico com o Sr. Miguel (ocorrência 530841), confirmei que sua solicitação foi atendida, embora com atraso de quase 1 mês para ligação de seu gás, o que quase o levou a ingressar na justiça" e "(...) com relação à ocorrência 530769, junto à fl.18 cópia dos emails trocados com a Srª Flavia, onde podemos verificar que ela foi devidamente atendida".

Em 17/08/12, o processo foi enviado à Procuradoria desta Agência, por intermédio de minha assessoria, solicitando seu pronunciamento.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO MOACYR ALMEIDA FONSECA

Às fls.20, a Procuradoria desta Agência ofereceu seu parecer, registrando que "(...) A Ouvidoria da AGENERSA juntou aos autos administrativos documentação necessária ao entendimento dos fatos, sendo que a CAENE em seu parecer de fls.13/14, discorreu de forma clara o acontecido, apontando o descumprimento do instrumento concessivo na Cláusula 1ª, § 3º e Anexo II, Parte 2, Item 13-A, corte/ligação, vistorias de instalações internas".

Por fim, conclui a Procuradoria que "(...) Em nosso entendimento, s.m.j., corroboramos com o apresentado pela CAENE, inclusive quanto ao descumprimento do instrumento concessivo, mesmo com o acréscimo do documento de fls.17, o que não suprime nem afasta o descumprimento do Contrato de Concessão".

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/MF nº. 109/12 em 27/08/12, para a Concessionária apresentar suas considerações finais.

Em sua peça, a Concessionária reiterou as razões já apresentadas e acrescentou que "(...) no caso em tela, enquanto a CEG traz informações obtidas nos registros do sistema de atendimento da Companhia, a Ouvidoria da AGENERSA apenas apresenta o relato do cliente, sem sequer trazer qualquer número de protocolo, senha de atendimento e/ou nome do atendente, que pudesse fazer com que a conclusão fosse de que o pedido de restabelecimento teria sido iniciado em 01/6/2012 e não 19/06/2012, como foi comprovado pela CEG" e "(...) Assim, considerando que o cliente solicitou o restabelecimento do serviço em 19/06/2012 e teve tal pedido atendido em 27/06/2012, não há que se falar em descumprimento do Contrato de Concessão, posto que 8 (oito) dias é um prazo razoável, considerando que a CEG tem que agendar o serviço de acordo com a disponibilidade do cliente e ainda precisa realizar o serviço em observância as normas de segurança previstas no Decreto 23.317/97 —Regulamentação de Instalações Prediais — R.I.P".

Por fim, requer "(...) que sejam acolhidas as razões desta Concessionária, de modo a não ser aplicada eventual penalidade pelo fato em questão, tendo em vista que o atendimento ao cliente foi prestado em prazo razoável, com o conseqüente arquivamento do processo, o que se constitui medida de salutar justiça".

É o relatório.



Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO MOACYR ALMEIDA FONSECA

Processo nº: E-12/020.431/2012
Autuação: 20/07/2012
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrências registradas na Ouvidoria da AGENERSA. Prazo para atendimento de solicitação de ligação de Gás. Ocorrências 530769 - 530841.
Sessão Regulatória: 26 de fevereiro de 2013

VOTO

Trata-se de Processo Regulatório iniciado em razão das ocorrências registradas na Ouvidoria desta Agência sob os números 530769 e 530841 e tem por finalidade avaliar as reclamações dos clientes da Concessionária CEG.

OCORRÊNCIA 530769

Conforme consta nos autos, relativo à **ocorrência 530769**, a Sra. Flávia Bornay de Souza se queixa na demora da Concessionária para religar o gás em sua residência, solicitada, segundo ela, no dia 09/06/12.

Entretanto, em mais uma solicitação, em 19/06/12, informaram que não havia nenhum pedido no sistema e lhe deram um prazo de 5 (cinco) dias para comparecerem.

Atendendo à solicitação de informações de nossa Ouvidoria (25/06/12), a Concessionária, em 20/07/12, tão somente, esclarece que o primeiro contato da cliente ocorreu em 19/06/12 e, que o gás foi liberado em 27/06/12.

OCORRÊNCIA 530841

Já em relação à **ocorrência 530841**, a reclamação é do Sr. Miguel Murade da Costa Leite, que se queixa na demora da Concessionária para religar o gás em sua residência, considerando sua solicitação de 01/06/12, inclusive com vários agendamentos não cumpridos pela companhia.

Neste caso, também, a solicitação de informações de nossa Ouvidoria (27/06/12) foi respondida pela Concessionária em 20/07/12, esclarecendo que o primeiro contato do cliente ocorreu em 18/06/12 e, que o gás foi liberado em 27/06/12.





SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO MOACYR ALMEIDA FONSECA

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/020.431/2012
Data 20/07/12 Fis.: 09
Rubrica: Rufon

A Câmara Técnica de Energia desta Agência, em seu parecer, conclui que a Concessionária, em ambos os casos aqui relatados, descumpriu o Anexo II, Parte 2, Item 13 A-corte/religação¹; vistoria de instalações internas, além da Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão.

A Procuradoria desta Agência, em seu parecer, corrobora com o entendimento da Câmara Técnica de Energia, no que diz respeito ao descumprimento contratual.

Em suas considerações, a Concessionária, além de juntar cópias obtidas nos registros do sistema de atendimento da Companhia, para corroborar seus esclarecimentos no que diz respeito à data do primeiro contato dos clientes, ressalta não ser merecedora de penalidade, tendo em vista que os atendimentos foram prestados em prazo razoável.

Ademais, sinaliza que, após transcorridos mais de 15 (quinze) anos, os prazos estabelecidos contratualmente devem ser aplicados e fiscalizados com reserva, na medida em que a realidade é outra, postulando com isso a utilização da razoabilidade para avaliar a conduta da Concessionária.

Inicialmente, em relação ao argumento da Concessionária em considerar que o assunto deve ser tratado com reserva, entendo que, a partir do momento que esta Agência acolher tese desta natureza, qualquer infração da Concessionária de menor potencial que seja ao Contrato de Concessão ou qualquer outra norma aplicável poderá ser entendida como uma conduta passível de inaplicabilidade de penalização, o que, ao juízo, entendo ser temerária, pois banalizaria e incentivaria que fatos objeto dos autos se proliferem.

¹ - **PARTE 2 - SERVIÇOS AOS USUÁRIOS / PRAZOS DE ATENDIMENTO**

13. Prazo de Atendimento aos Usuários

A. Serviços Obrigatórios

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



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO MOACYR ALMEIDA FONSECA

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/020.431/2012
Data 20/07/12 Fls.: 30
Rubrica: Reufo

Mais do que um comportamento da lei, um dos princípios constitucionais da administração pública, o da moralidade, impõe aos agentes públicos, como é o caso desta Autarquia, a obediência às normas éticas aplicáveis ao exercício das funções do Estado. Mesmo que o ato seja ínfimo e que haja a sua resolução, a ilicitude é configurada pelo simples cometimento, uma vez que foi lesado bem jurídico essencial ao normal funcionamento da administração pública, por isso a punição sempre será necessária.

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

Quanto à data do pedido de ligação de gás sustentado pelos clientes e, ante a negativa da Concessionária, não pude constatar a informação por falta de comprovação.

Entretanto, entendo, que, independentemente, de parecer realmente estranho a não localização de registro com as datas informadas pelos clientes, a Concessionária não cumpriu o prazo de 24 (vinte e quatro) horas estabelecido contratualmente para religação em instalações existentes.

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

Observe que o atraso no cumprimento do atendimento pela Concessionária, certamente, causou diversos transtornos aos clientes, revelando manifesto vício na prestação do serviço. Frise-se que, em nenhum momento nos autos, apesar das oportunidades, a Concessionária justifica a demora nos atendimentos.

Também se depreende que a Concessionária não atendeu a nossa Ouvidoria (IN-CODIR Nº 019²) em tempo hábil nas duas ocorrências, considerando que as respostas ultrapassaram 25 (vinte cinco) dias.

² " Instrução Normativa CODIR 019/ 2011 -Ouvidoria

CAPÍTULO II

DOS PRAZOS PARA O ENVIO DAS RESPOSTAS FORNECIDAS PELAS CONCESSIONÁRIAS

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

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

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

1. PRIORIDADE BAIXA (reclamação de fatura) Prazo para resposta: 15 (quinze) dias.

Parágrafo Único - Os assuntos não listados acima terão sua prioridade definida pela Ouvidoria, ouvida a Câmara Técnica correspondente ou a Procuradoria.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO MOACYR ALMEIDA FONSECA

Processo nº E-12/020.431/2012
Data 20/07/12 Fis.: 31
Rubrica: *Rubrica*

Pelos motivos acima elencados, e atento a todas as informações e posicionamentos de nossos órgãos técnicos, aos quais me filio, entendo que a penalidade de advertência à Concessionária reúne fundamentos para sua aplicação, e, por isso, proponho ao Conselho-Diretor:

I - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 16³, I⁴ e 17⁵, VI⁶, todos da Instrução Normativa nº. 01/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, em relação à **ocorrência 530769**.

II - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 16⁷, I⁸ e 17⁹, VI¹⁰, todos da Instrução Normativa nº. 01/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, em relação à **ocorrência 530841**.

III - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 18¹¹, I¹², da Instrução Normativa nº. 01/2007, por não ter atendido o requerimento da Ouvidoria desta AGENERSA em tempo hábil.

IV - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Energia, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 01/2007.

É o voto.


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator

³ - "Art. 16. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas a penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO I sempre que, sem justo motivo:

(...)

⁴ - I. deixarem de prestar aos consumidores esclarecimentos sobre a prestação dos serviços.

⁵ - Art. 17. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas a penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO II sempre que, sem justo motivo:

(...)

⁶ - VI. deixarem de atingir qualquer uma das Metas de Qualidade e Segurança referidas no ANEXO II dos Contratos de Concessão, nos prazos e condições lá fixados ou em novos prazos fixados pela ASEP-RJ, aplicando-se, nesses casos, uma penalidade de multa para cada item desatendido.

⁷ - "Art. 16. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas a penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO I sempre que, sem justo motivo:

(...)

⁸ - I. deixarem de prestar aos consumidores esclarecimentos sobre a prestação dos serviços.

⁹ - Art. 17. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas a penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO II sempre que, sem justo motivo:

(...)

¹⁰ - VI. deixarem de atingir qualquer uma das Metas de Qualidade e Segurança referidas no ANEXO II dos Contratos de Concessão, nos prazos e condições lá fixados ou em novos prazos fixados pela ASEP-RJ, aplicando-se, nesses casos, uma penalidade de multa para cada item desatendido.

¹¹ Art. 18. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas a penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO III sempre que, sem justo motivo:

(...)

¹² I. deixarem de adotar, nos prazos estabelecidos pela AGENERSA, as providências indicadas para restabelecer a regularidade ou garantir a qualidade e eficiência dos serviços concedidos;

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO

DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

ATO DO CONSELHO DIRETOR

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020.431/2012

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1515

Data 20/07/12 Fzs.: 32

DE 26 DE FEVEREIRO DE 2013.

Rubrica: *Rubrica*

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIAS
REGISTRADAS NA OUVIDORIA DA AGENERSA.
PRAZO PARA ATENDIMENTO DE SOLICITAÇÃO DE
LIGAÇÃO DE GÁS. OCORRÊNCIAS 530769 - 530841.

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-12/020.431/2012, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,0001 % (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 17, VI, da Instrução Normativa nº. 001/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, em relação à **ocorrência 530769**.

Art. 2º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,0001 % (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 17, VI, da Instrução Normativa nº. 001/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, em relação à **ocorrência 530841**.

Art. 3º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Política Econômica e Tarifária e a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art. 4º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 18, I, da Instrução Normativa nº. 001/2007, por não ter atendido os requerimentos da Ouvidoria desta AGENERSA em tempo hábil.

Art. 5º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Energia, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art. 6º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 26 de fevereiro de 2013.

Jose Bismarck Vianna de Souza
José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente

Luigi Eduardo Troisi
Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro

Roosevelt Brasil Fonseca
Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro

Moacyr Almeida Fonseca
Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator

Silvio Carlos Santos Ferreira
Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro