



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Serviço Público Estadual

Processo Nº E-12/020.609/2011

Data: 09/12/2011 Fls 76

Assinatura:

Processo nº. : E-12/020.609/2011.
Data de autuação: 09/12/2011
Concessionária: CEG.
Assunto: Ocorrência na Ouvidoria da AGENERSA. Apuração de possível descumprimento de Cláusula contratual. Ocorrência nº 526274.
Sessão Regulatória: 25/03/2013.

RELATÓRIO

O presente processo regulatório foi instaurado através do REQUERIMENTO AGENERSA/SECEX nº 362, de 06/08/2012, na qual a Ouvidoria desta Agência informou a ocorrência nº 526274, tratando-se de solicitação de fornecimento de gás.

Em 20/12/2011, de acordo com a Resolução do Conselho Diretor nº 271, o presente foi distribuído a minha Relatoria e recebido em meu gabinete no dia 16/01/2012.

Por intermédio de minha assessoria, expediu-se ofício à Concessionária e à Cliente para informar da Reunião de Conciliação.

Em resposta ao convite, a Concessionária fez os seguintes comentários às fls. 12/14:

"Ocorrência n.º 526274 - Processo E-12/020.609/2011

Cliente foi devidamente cadastrado e teve o medidor instalado em 08/11/2011."

Em 31/01/2012, realizou-se a Reunião de Conciliação, onde a Concessionária afirmou que a ocorrência foi solucionada em 08/11/2011, quando da realização do cadastro e teve medidor instalado. O usuário não compareceu.

Em prosseguimento, os autos foram remetidos à CAENE que opinou, às fls. 17:

"(...)Analisando o histórico de atendimento (ocorrência n 526274) às fls. 06; e as informações contidas na correspondência DIJUR-E-186/2012, de 31/01/2012, às fls. 12 a 14, concluímos que:

Houve demora no atendimento à cliente pela Concessionária, quanto à instalação de gás que sua residência, configurando: Descumprimento à Cláusula 1ª Parágrafo 3º e Anexo II - Parte 2 - Item 13A - Serviços obrigatórios



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

- corte/religação de gás; Vistoria de Instalações Internas, ambos do Contrato de Concessão."

Remetido os autos à Procuradoria, esta entendeu por obter informações junto à Ouvidoria desta Agência.

Em atendimento a solicitação da Procuradoria, informou a Ouvidoria:

"Conforme Solicitado pela Ouvidoria em 18/10/12, venho informar os números de protocolo, com suas respectivas datas, apurados junto à CEG, relativos aos contatos do cliente (ocorrência nº 526274) com a Concessionária para solicitação de instalação de gás em seu imóvel:

- Protocolo nº 2-352447144 (em 21/10/2011);

- Protocolo nº 2-354231204;

- Protocolo nº 2-354252026 (em 03/11/2011, quando a OFGAN cadastrou a ocorrência recebida da AGENERSA);

- Protocolo nº 2-354549442.

OBS.: Segundo a CEG, este último protocolo é o único vinculado a um nº cliente, que foi gerado pela área de novas construções da companhia, mesmo antes do gás do imóvel ter sido ligado. Os três protocolos anteriores estão vinculados a um contato novo, ainda desvinculado de um nº cliente.

Com relação as Ordens de Serviço relacionadas à referida ocorrência, cabe à CAENE efetuar esta solicitação junto à CEG."

Ainda, buscando o melhor entendimento do caso concreto, a Procuradoria solicitou à CAENE que diligenciasse junto à Concessionária a fim de obter o histórico, bem como ordens de serviços relacionadas com a ocorrência.

Em resposta à CAENE, a Concessionária enviou as "OS" presente às fls. 26/29.

Em sequência, a Procuradoria se pronunciou nos seguintes termos:

"(...)Diante do exposto, e visando elucidar quaisquer dúvidas que porventura parem sobre a culpabilidade da concessionária, sugiro que a CEG seja instada a



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

apresentar cópia em áudio ou degravada dos atendimentos registrados sob os números de protocolos 2-352447144 e 2-354231204."

Mediante Ofício CODIR/JB n.º 11/2013, através da minha assessoria, solicitei à Concessionária que enviasse cópia dos áudios ou degravação, conforme solicitado pela Procuradoria, o que ocorreu às fls. 48/49.

Em 09/12/2012, os autos foram novamente encaminhados à CAENE que constatou que houve demora no atendimento, corroborando com o seu parecer de fls. 18.

Em parecer Conclusivo a Procuradoria opinou "*pela aplicação de penalidade à Concessionária CEG, em virtude da comprovada prestação inadequada do serviço público observada com relação à ocorrência n.º 526274*".

A Concessionária foi instada a apresentar razões finais através do Ofício CODIR/JB n.º 47/2013, no prazo de 05 (cinco) dias.

É o Relatório.

José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Serviço Público Estadual

Processo n.º E-12/020.609/2011

Data 09/12/2011 Fls. 78, 79

Rubrica

*lenda a
conclu
data de rel. final:
27/03/2013.*

Marcelo Ferreira de Menezes
Assessor de Conselheiro
Matr. 309-5

Processo n.º : E-12/020.609/2011.

Data de autuação: 09/12/2011

Concessionária: CEG.

Assunto: Ocorrência na Ouvidoria da AGENERSA. Apuração de possível descumprimento de Cláusula contratual. Ocorrência nº 526274.

Sessão Regulatória: 25/03/2013.

VOTO

Trata-se processo regulatório instaurado para apurar a ocorrência nº. 526274, que versa sobre solicitação de fornecimento de gás realizada em **21/10/2011** pela usuária, Sra. Gisele Schittini Costa Soares, para a sua residência.

Em **03/11/2011**, com a abertura da ocorrência, a Ouvidoria desta Agência acionou a Concessionária solicitando esclarecimentos quanto à demora no atendimento da usuária.

A CAENE e a Procuradoria desta AGENERSA, quando da análise dos fatos insertos no presente processo, concluíram pelo descumprimento da Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, do Contrato de Concessão, bem como do seu Anexo II - Parte 2, item 13 - A.

Baseando-me nos pareceres supracitados, passo às minhas considerações.

Conforme depreende-se dos autos, a solicitação apenas foi atendida em **08/11/2011**, segundo dados da própria Concessionária, ou seja, **18 (dezoito) dias depois do pedido**.

Assim, pela simples leitura dos autos, podem ser constatadas as irregularidades na prestação do serviço, bem como o descumprimento ao contrato de Concessão eis que a Concessionária apenas atendeu a solicitação 18 (dezoito) dias após o pedido.

Em que pese o fato da demora não ser superior à 30 dias, vale ressaltar que o Instrumento Concessivo é taxativo quanto ao **prazo de 24 (vinte e quatro) horas** para a atuação da Concessionária na colocação e ligação de medidores, na forma do item 13-A, Parte 2 do Anexo II.

Nesse diapasão, entendo pela aplicação de multa pecuniária à Concessionária pelos fatos apurados na ocorrência em tela e, considerando o lapso temporal curto, utilizo-me dos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, para tal sanção.

R

emenda a
carimbo
d. ratificação
24/03/2013



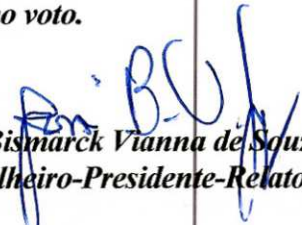
SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Impede sublinhar, por oportuno, que em relação a Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 19/2011, demora no atendimento à nossa Ouvidoria, entendo não ser cabível a aplicação de sanção, haja vista os fatos ocorrerem antes da publicação da referida Instrução Normativa.

Todavia, como se visualiza nas razões do presente voto, não há como deixar de considerar a Concessionária CEG responsável pela demora no atendimento ao usuário na ocorrência n.º 526274, pois ficou evidenciado que sua atuação se deu em desarmonia com os prazos aos quais deve se submeter, e, por isso, sugiro ao Conselho Diretor:

- Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de multa no valor de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, pela demora no atendimento ao cliente, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007;
- Determinar à SECEX, juntamente com a CAPET e a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, com base na Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.

É como voto.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator

Marcelo Ferreira de Menezes
Assessor de Conselho
Matr. 309-5



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Serviço Público Estadual

Processo n.º E-12/020.609/2011

Data 09/12/2011 Fls.: 79, 81

Rúbrica

duvida e
canon
d. rel. Juiz
27/03/2013.

DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º 1551

DE 25 DE MARÇO DE 2013.

Marcelo Ferreira de Menezes
Assessor de Conselho
Matr. 309-5

Concessionária CEG - Ocorrência 530636 -
Demora na Ligação de Gás.

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, e tendo em vista o que consta no Processo Regulatório n.º E-12/020.609/2011, por unanimidade,

DELIBERA:

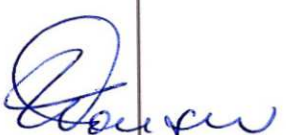
Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de multa no valor de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, pela demora no atendimento ao cliente, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007;

Art. 2º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAPET e a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, com base na Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007;

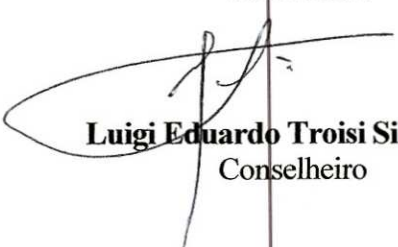
Art. 3º - A presente Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 25 de março de 2013.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro


Luigi Eduardo Troisi Silvio
Conselheiro


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro