



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

Processo nº : E-12/020.747/2012
Data de autuação: 17/12/2012
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência 533907.
Sessão Regulatória: 25 de março de 2013

RELATÓRIO

Cuida o presente Processo de Ocorrência registrada na Ouvidoria AGENERSA para tratar de reclamação sobre demora na ligação de gás na residência da Sra. Juliana de Carvalho Aguiar Arruda, em Niterói, Rio de Janeiro.

A cliente informa que solicitou vistoria para ligação de gás com agendamentos não cumpridos nos dias 26/10/12 e 09/11/12. Em 12/11/12 a Sra. Julian fez novo agendamento para 26/11/12, e a Concessionária antecipou a visita para 13/11/12.

Em 13/12/12 a Ouvidoria da CEG informa à Ouvidoria desta Agência Reguladora: "não localizamos no sistema da Companhia nenhum agendamento de visita para 26/10. Em 05/11, o cliente entrou em contato e solicitou a visita para o dia 09/11, mas não foi atendido". O fornecimento de gás foi liberado em 14/11/12.

Na Reunião Interna do CODIR de 09/01/13 o presente Processo foi distribuído a minha relatoria.

Instada a se manifestar pela CAENE, a Delegatária anexa aos autos o histórico do atendimento, abstendo-se de tecer comentários. Em parecer, a CAENE faz breve resumo dos fatos, e confirma que o atendimento à cliente foi realizado em 13/11 pela empresa EURO RIO.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

A Procuradoria ressalta em seu parecer as palavras da própria Concessionária CEG, quais sejam, "em 05/11, o cliente entrou em contato e solicitou visita para o dia 09/11, mas não foi atendido".

Em sede de Razões Finais a Concessionária entende exaurida a finalidade do presente processo visto crer ter prestado um serviço de boa qualidade e, portanto, solicita o arquivamento do feito.

É o relatório


Luigi Troisi

Conselheiro Relator



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL: *EP*
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

Processo nº: E-12/020.747/2012
Data de autuação: 17/12/2012
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência 533907.
Sessão Regulatória: 25 de março de 2013

VOTO

O presente Processo foi aberto com vistas a tratar de Ocorrência registrada na Ouvidoria AGENERSA referente a reclamação sobre demora na ligação de gás na residência da Sra. Juliana de Carvalho Aguiar Arruda, em Niterói, Rio de Janeiro.

De acordo com a cliente, foi solicitada vistoria para ligação de gás com agendamentos não cumpridos nos dias 26/10/12 e 09/11/12. Em 12/11/12 a Sra. Juliana fez novo agendamento para 26/11/12, sendo que nesse caso a Concessionária antecipou a visita para 13/11/12.

Segundo a Ouvidoria da CEG¹ informa à Ouvidoria desta Agência Reguladora, não foi localizado no sistema da Companhia nenhum agendamento de visita para 26/10. Acrescente que "em 05/11, o cliente entrou em contato e solicitou a visita para o dia 09/11, mas não foi atendido". O fornecimento de gás foi liberado em 14/11/12.

Na Reunião Interna do CODIR de 09/01/13 o presente Processo foi distribuído a minha relatoria.

Através do Ofício CAENE nº 009/13², a Delegatária é solicitada a se pronunciar. Entretanto, limita-se a anexar o histórico do atendimento, abstendo-se de tecer comentários. Em parecer, a CAENE³ faz breve resumo dos fatos, e confirma que o atendimento à cliente foi realizado em 13/11. Opina que houve descumprimento da Cláusula 1ª, parágrafo 3º, Anexo II, Parte 2, Item 13-A Corte/religação e vistoria das instalações internas, ambos do Contrato de Concessão, bem como o descumprimento da Instrução Normativa 19, de 19/05/11.

¹ Fls. 3

² Fls. 10

³ Fls. 15



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

A Procuradoria entende ser "forçoso concluir que a Concessionária deixou de atender a um dos requisitos norteadores da concessão do serviço público, qual seja, a de sua prestação adequada, ferindo, com isso, o disposto nas Cláusulas primeira, §3º, e quarta, caput do Contrato de Concessão"⁴.

Em sede de Razões Finais a Concessionária defende o exaurimento de finalidade do processo, "solicitando como medida razoável, o arquivamento do mesmo, sem aplicação de qualquer sanção" e relata crer na "ausência de qualquer descumprimento às normas vigentes".

A despeito do que sustenta a Delegatária, não lhe assiste razão, não sendo possível sustentar seus argumentos de que houve ausência de descumprimento às normas vigentes haja vista que, ainda que o serviço solicitado pela cliente tenha sido prestado, não o foi dentro dos prazos previstos pelas normas reguladoras da Concessão.

No que diz respeito à dúvida quanto ao agendamento marcado para 26/10/12 que não foi identificado no sistema da Concessionária, é cediço que houve descumprimento no agendamento de 09/11/12, nas palavras da própria CEG no Histórico do Atendimento apresentado: "em 5/11, o cliente entrou em contato e solicitou a visita para o dia 9/11, mas não foi atendido". Ora, o serviço pretendido pela cliente, Vistoria de Instalações Internas, deve ser prestado dentro do prazo de 72 horas, o que não ocorreu e, por conseguinte, houve descumprimento do Anexo II, Parte 2, item 13 – Prazo de Atendimento aos Usuários, letra A – Serviços Obrigatórios, conjugado com o disposto nas Cláusulas primeira, §3º, e quarta, *caput* também do Contrato de Concessão.

Verifica-se que, como tem ocorrido em várias ocasiões recentes, não tem sido dada a devida atenção à Ouvidoria desta Agência Reguladora, senão vejamos: conforme claramente demonstrado no Histórico de Atendimento apresentado pela Delegatária, o primeiro contato efetuado pela Ouvidoria da AGENERSA com o intuito de obter informações foi em 12/11/12. Contudo, somente em 13/12/12, excedido em muito o prazo de 7 dias determinado pelo Art. 2º. da

⁴ Fls. 16 a 19



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO LUIGI EDUARDO TROISI

Instrução Normativa 19 no que diz respeito a agendamentos não cumpridos, houve resposta por parte da Concessionária, em franco descumprimento ao Instrumento.

Diante do exposto, proponho ao Conselho Diretor:

- 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, com base no disposto no Anexo II, Parte 2, item 13 – Prazo de Atendimento aos Usuários, letra A – Serviços Obrigatórios, conjugado com o disposto nas Cláusulas primeira, §3º, e quarta, *caput* também do Contrato de Concessão, em virtude dos fatos narrados acima referentes à falha na prestação do serviço à cliente.
- Determinar que a Secretaria Executiva, em conjunto com a CAENE e a CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007
- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de ADVERTÊNCIA devido ao descumprimento da Instrução Normativa 19, no que tange à demora no atendimento à Ouvidoria da AGENERSA.
- Determinar que a Secretaria Executiva, em conjunto com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007.

É o voto.


Luigi Troisi

Conselheiro Relator



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

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1563
DE 25 DE MARÇO DE 2013

CONCESSIONÁRIA CEG - Ocorrência 533907

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-12/020.747/2012, 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, com base no disposto no Anexo II, Parte 2, item 13 - Prazo de Atendimento aos Usuários, letra A - Serviços Obrigatórios, conjugado com o disposto nas Cláusulas primeira, § 3º, e quarta, *caput* também do Contrato de Concessão, em virtude dos fatos narrados acima referentes à falha na prestação do serviço à cliente

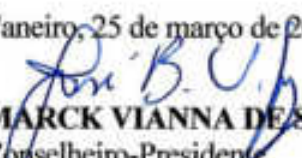
Art. 2º - Determinar que a Secretaria Executiva, em conjunto com a CAENE e a CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007

Art. 3º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de Advertência devido ao descumprimento da Instrução Normativa 19/2011, no que tange à demora no atendimento à Ouvidoria da AGENERSA

Art. 4º - Determinar que a Secretaria Executiva, em conjunto com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007

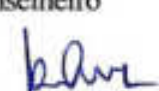
Art. 5º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 25 de março de 2013


JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA
Conselheiro-Presidente


LUIGI TROISI
Conselheiro-Relator


MOACYR ALMEIDA FONSECA
Conselheiro


ROOSEVELT BRASIL FONSECA
Conselheiro


SÍLVIO CARLOS SANTOS FERREIRA