



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-12/020.219/2012
Data 18/04/12 Fls.: 48
Rubrica: Reunção

Processo nº.: E-12/020.219/2012
Autuação: 18/04/2012
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrências 528596, 528672 e 527662.
Sessão Regulatória: 30 de abril de 2013

RELATÓRIO

O presente Processo Regulatório foi iniciado através da CI OUVID N°. 39/2012, de 11/04/12, que tratam das ocorrências n°. 528596, 528672 e 527662, tendo por finalidade avaliar as reclamações dos clientes da Concessionária CEG.

Na mesma comunicação interna, a Ouvidoria desta Agência informa que "(...) Venho solicitar orientações de como proceder com relação às ocorrências acima citadas, que tratam de reclamações referentes a atraso injustificado, por parte da CEG, no atendimento a solicitações de ligação/religação de gás.

Acrescenta que "(...) Questionada por esta Ouvidoria, a CEG não esclarece as razões desses atrasos, o que sugere descumprimento contratual relativo ao prazo de atendimento aos usuários - Contrato de Concessão, Anexo 2, parte 2, item 13-A que determina que ligação/religação de gás deve ser efetuada pela Concessionária no prazo de até 24 horas".

Pela Resolução do Conselho-Diretor N°. 293, de 19/04/12, conforme sorteio em Reunião Interna, o processo foi distribuído para a minha relatoria e encaminhado ao meu gabinete.

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e da ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/MF n°. 90/12 em 04/07/12, para a Concessionária apresentar suas considerações.

Às fls. 26/27, foi acostada ao processo a correspondência DIJUR-E-1326/12, de 16/07/12, da Concessionária, em resposta ao ofício AGENERSA/MF n°. 90/12, informando que "(...) O processo em epígrafe foi instaurado em razão das ocorrências 528596, 528672 e 527662, onde os clientes reclamam de suposto atraso injustificado, por parte da CEG, no atendimento a solicitações de ligação/religação de gás".

"(...) Na ocorrência: 528596, o cliente Paulo Luiz Gomes Esteves solicita o fornecimento de gás", tendo sido, após a visita da Concessionária, relacionadas exigências a serem sanadas, importando em um orçamento de R\$ 857,48. " (...) O cliente não aprovou o orçamento" e "(...) Posteriormente, o cliente entrou em contato com a central de relacionamento da Concessionária aprovando o orçamento e agendou nova visita". Assim, "(...) Sendo o fornecimento de gás liberado de acordo com as normas exigidas Instalações Prediais (RIP) no dia 20/03/2012".



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:

- **528596:** "(...) No dia 17/02/12, cliente reclama que solicitou instalação de gás no dia 25/01/12 e nos dias 26 e 27/01/12 entrou em contato com a Concessionária e foi informado que não havia posição com relação ao seu pedido e que estariam analisando a viabilidade técnica. Cliente informou a CEG que o antigo proprietário que havia saído do imóvel em dez/11 e possuía o fornecimento de gás".

Conclui a CAENE que "(...) a Concessionária nos informa duas datas de liberação do fornecimento de gás do cliente (08/02/12 e 20/03/12) e o pedido de instalação foi feito pelo reclamante no dia 25/01/12, 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".

- **528672:** "(...) No dia 24/02/12, cliente reclama que, desde 09/02/12, entra em contato com a CEG para realizar troca de titularidade e reposição do medidor, foi informado que a Concessionária entraria em contato em até 5 dias úteis, o que não ocorreu. No dia 17/02/12 em contato com a CEG foi informado que o antigo proprietário solicitou retirada do medidor e que só poderia atender as solicitações do cliente quando fosse cancelada a solicitação do antigo proprietário". Acrescenta a CAENE que "(...) No dia 30/03/12, a Concessionária informa que o fornecimento de gás foi liberado de acordo com as Normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP) em 06/03/12. E ressaltam que como informado na reunião realizada na AGENERSA no dia 20/03/12, não sabem informar o motivo do atraso no atendimento".

Conclui a CAENE que "(...) Visando que o cliente solicitou a troca de titularidade e fornecimento de gás no dia 09/02/12 e levando em consideração que a troca foi feita no dia 27/02/12 e o fornecimento liberado no dia 06/03/12, 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".

- **527662:** "(...) No dia 09/01/12, cliente reclama que solicitou religamento, agendado para o dia 06/01/12, porém não recebeu visita, em contato com a Concessionária, foi orientado a aguardar até 18h30min que a equipe iria ao local, o que não ocorreu. Entrou novamente em contato com a CEG e foi informado que deveria fazer novo agendamento para que fosse feito o religamento. Cliente não concorda e solicita providências". Assevera a CAENE que "(...) Em 13/02/12, a Concessionária informa que o fornecimento de gás foi liberado de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP) no dia 27/01/12.

Conclui a CAENE que "(...) Considerando que a solicitação foi feita no dia 03/01/12 e a CEG só realizou a vistoria no dia 12/01/12, liberando o fornecimento somente no dia 23/01/12, 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".

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.42, a Procuradoria desta Agência ofereceu seu parecer, registrando que "(...) Trata os autos administrativos das ocorrências de números 528596, 528672 e 527662. (...) Verificamos ao compulsarmos os autos administrativos, inclusive quanto à documentação acostada e ainda quanto às manifestações contidas nos autos, que realmente houve descumprimento do Contrato de Concessão nas cláusulas, com as quais concordamos".

Remetidos os autos à Ouvidoria desta Agência, em 24/08/12, para que aquela serventia contatasse o cliente Guilherme Eugenio Figueiredo Vidal para obter informações a respeito da existência de alguma pendência resultante da reclamação e se o mesmo encontra-se satisfeito com os serviços prestados pela Concessionária.

Às fls. 43, a Ouvidoria desta Agência despachou nos autos, registrando que "(...) em contato telefônico com Sr. Gerson Bronsteir, reclamante da ocorrência 528672, (...) confirmei que o problema está solucionado".

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/MF nº. 110/12 em 27/08/12, para a Concessionária apresentar suas considerações finais.

Às fls. 46/47, foi acostada ao processo a correspondência DIJUR-E-1751/12, da Concessionária, em resposta ao ofício AGENERSA/MF nº. 110/12 de 27/08/12, esclarecendo que "(...) a CEG entende que uma eventual sanção imposta em conclusão à apuração do presente feito há de, no máximo, coadunar com a previsão de sanção menos onerosa possível, prevista na primeira parte da Cláusula DEZ do instrumento concessivo.(...) Ou seja, tendo por base processos em que é realizada a gradação da sanção com base no lapso temporal em que o cliente permaneceu desatendido, sendo considerados de natureza grave por este Conselho Diretor os raros casos em que o cliente, por uma série de fatores de escassa felicidade, se vê sem a satisfação de sua solicitação por período considerável, nos presentes casos, onde fora registrado apenas alguns dias entre a solicitação e o efetivo atendimento, caso entenda-se necessária a imputação qualquer sanção em desfavor da CEG, emerge a latente possibilidade de adoção de uma dosimetria sancionatória menos onerosa".

Por fim, requer a CEG que "(...) seja o presente processo arquivado, sem aplicação de qualquer sanção. Todavia, subsidiariamente, com supedâneo no art. 289, do CPC, aponta-se a sanção de advertência como meio satisfativo de admoestação adequado ao presente caso".

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-12/020.219/2012
Autuação: 18/04/2012
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrências 528596, 528672 e 527662.
Sessão Regulatória: 30 de abril de 2013

VOTO

Trata-se de Processo Regulatório iniciado em razão das ocorrências registradas na Ouvidoria desta Agência sob os números **528596, 528672 e 527662** e tem por finalidade avaliar as reclamações dos clientes da Concessionária CEG.

OCORRÊNCIA 528596

Conforme consta nos autos, relativo à **ocorrência 528596**, o Sr. Paulo Luiz Gomes Esteves se queixa na demora da Concessionária para religar o gás em sua residência, solicitada, segundo ele, no dia 25/01/12.

Atendendo à solicitação de informações de nossa Ouvidoria (17/02/12), a Concessionária, em 27/02/12, esclarece, tão somente que o fornecimento de gás foi liberado de acordo com as normativas exigidas em 08/02/12.

OCORRÊNCIA 528672

Conforme consta nos autos, relativo à **ocorrência 528672**, o Sr. Gerson Bronstein, representando o cliente Sr. Guilherme Eugênio Figueiredo Vidal, se queixa na demora da Concessionária em realizar a troca de titularidade e a reposição do medidor, solicitada, segundo ele, no dia 09/02/12. Segundo o Reclamante a CEG ficou de retornar a ligação em 5 (cinco) dias úteis, o que não ocorreu.

Em nova ligação para a Concessionária (17/02/12) foi informado que o proprietário anterior solicitou a retirada do relógio e, que a Companhia só poderia atendê-lo quando fosse dada baixa naquele requerimento.

Cumprindo à solicitação de informações de nossa Ouvidoria (24/02/12), a Concessionária, em 30/03/12, informa que o fornecimento de gás foi liberado em 06/03/12 e, de acordo com a reunião realizada no dia 20/03/12, na sede desta Agência, não sabe informar o motivo do atraso.

OCORRÊNCIA 527662

Conforme consta nos autos, relativo à **ocorrência 527662**, o Sr. Flávio Torres Galano se queixa na demora da Concessionária para religar o gás em sua residência, solicitada, segundo ele, no dia 06/01/12, com dois agendamentos não cumpridos e, informa que através de novo contato foi orientada a realizar novo pedido para que fosse procedido o serviço.



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

Observo 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 em seu atendimento, bem como não se mostra razoável que se leve tanto tempo para ligação do gás dos cliente, ao passo que o prazo contratual determina 24 (vinte e quatro) horas.

Também se depreende que a Concessionária não atendeu a nossa Ouvidoria (IN-CODIR Nº 019³) em tempo hábil nas ocorrências, considerando que as respostas foram respondidas além dos prazos previstos para ligação de gás (3 dias) e troca de titularidade (7 dias).

Porém, merece ser pontuado nestes autos, que, diferente de outros processos aqui deliberados, as respostas para a Ouvidoria desta Agência, apesar de encontrarem-se ainda intempestivas, vieram em prazo menor, o que demonstra uma melhora, ainda não suficiente, mas, pelo menos, sinaliza empenho da Concessionária em relação ao passado.

Por isso, entendo que todas as penalidades sofridas pela Delegatária surtiram efeitos positivos, considerando a melhora nos prazos de respostas à Ouvidoria, bem como percebe-se que os prazos constantes na instrução normativa CODIR 019/2011 podem ser atingidos. Não obstante a reconhecida melhora, restaram descumpridos os prazos constantes naquela normativa, o que implica em aplicação de penalidade.

Da mesma forma, entendo que a Concessionária descumpriu em todas as ocorrências os prazos constantes no Anexo II⁴ relativo ao atendimento do usuário.



³ " 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 (faturamento de gás, ligação de gás, religação de gás, reincidência de atendimento não cumprido) Prazo para resposta: 03 (três) dias;

1. PRIORIDADE MÉDIA (troca de titularidade, baixa de titularidade, atendimento 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.

⁴ - 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;
- aquecimento de mural, 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

Pelos motivos acima elencados, e atento a todas as informações e posicionamentos de nossos órgãos técnicos, aos quais me filio, proponho ao Conselho-Diretor:

I - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de multa no percentual de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento), sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 17⁵, inciso VI⁶, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à **ocorrência 528596**.

II - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de multa no percentual de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento), sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à **ocorrência 528672**.

III - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de multa no percentual de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento), sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à **ocorrência 527662**.

IV - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Energia e a Câmara Técnica de Política Econômica e Tarifária, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.

V - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 18⁷, I⁸, da Instrução Normativa n.º 001/2007, por não ter atendido os requerimentos da Ouvidoria desta AGENERSA em tempo hábil.

VI - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.

É o voto.

Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator

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 Métricas 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 descrito;

⁷ 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:

(...)

⁸ 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**

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1604
DE 30 DE ABRIL DE 2013.**

**CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIAS 528596,
528672 e 527662.**

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-12/020.219/2012, por unanimidade,

DELIBERA:

Art.1º - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de multa no percentual de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento), sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à ocorrência 528596.

Art.2º - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de multa no percentual de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento), sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à ocorrência 528672.

Art.3º - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de multa no percentual de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento), sobre o faturamento da Concessionária nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007, devido ao apurado no presente processo relacionado à ocorrência 527662.

Art.4º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Energia e a Câmara Técnica de Política Econômica e Tarifária, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007.

[Assinaturas manuscritas]

Art.5º - Aplicar à Concessionária CEG, a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima 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.

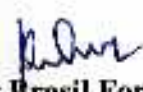
Art.6º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art.7º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 30 de abril de 2013.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro