



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

Serviços Públicos Estadual
Processo nº E-12/003/149/2013
Data 19/02/2013 Fls.: 45
Rubrica:

Processo nº.: E-12/003/149/2013.
Data de autuação: 19/02/2013.
Concessionária: CEG.
Assunto: OCORRÊNCIA Nº 535484 - CONCESSIONÁRIA CEG.
Sessão Regulatória: 25/06/2013.

RELATÓRIO

O presente regulatório foi instaurado através da CI OUVID N.º 032/2013, de 19 de fevereiro de 2013, na qual a Ouvidoria desta Agência informou a ocorrência n.º 535484, relatando demora na ligação de gás na residência do Sr. Ricardo Vieira de Lima.

Alegou o usuário que solicitou instalação de gás em seu apartamento no dia 10 de janeiro de 2013, a qual fora marcada inicialmente para o dia 18 subsequente. Entretanto, ninguém da Concessionária CEG apareceu.

No dia 21 de janeiro de 2013, reagendou o serviço para o dia 23 seguinte, também sem comparecimento de representante da Concessionária à residência do usuário. O serviço somente fora realizado em 25 de janeiro de 2013.

Através do Ofício AGENERSA/SECEX n.º 113, de 01 de março de 2013, a Concessionária CEG fora comunicada acerca da autuação do presente processo.

No dia 05 de março de 2013, de acordo com a Resolução do Conselho Diretor n.º 350, o presente feito fora distribuído a minha Relatoria e, com o fito de resguardar o contraditório e devido processo legal, mediante Ofício AGENERSA/CODI/JB n.º 49, foi concedido a Concessionária CEG o prazo de 10 (dez) dias para apresentar considerações que reputasse pertinente.

Através da DIJUR-E-466/2013, a Concessionária solicitou dilação de prazo para manifestação no feito, considerando que os fatos oriundos da ocorrência ainda estavam sendo apurados, o que foi deferido às fls. 21, prorrogando-o por dez dias.

Às fls. 25, a Concessionária CEG limitou-se a informar que houve desencontros e agendamentos e que o cliente foi atendido em sua solicitação em 25 de janeiro de 2013, sem maiores esclarecimentos a AGENERSA.

Com base na documentação apresentada, a CAENE se manifestou às fls. 28, e, analisando detidamente o histórico da ocorrência, concluiu:



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

Serviços Público Estadual
Processo nº E-12/003/149/2013
Data 19/02/2013 Fls.: 46
Rubrica: ✓

"(...)

O reclamante realizou seu primeiro contato com a Concessionária CEG em 10/01/13 e a mesma efetuou a religação de gás em 25/01/13 (confirmado pelo próprio reclamante).

Desta forma, a Concessionária CEG descumpriu exigência contida na Parte 2, item 13A (serviços obrigatórios) do Anexo ao Contrato de Concessão. Tinha 24 horas para a religação de uma instalação existente, e levou quase 15 dias para fazê-lo.

O reclamante expressou sua indignação quanto ao que classificou como descaso das empresas terceirizadas, a serviço da CEG. Nas palavras do mesmo, visitas são marcadas, mas os técnicos não comparecem, nem avisam aos clientes. Ou, como no dia no qual o fornecimento de gás foi reativado, compareceram na casa da reclamante sem prévio agendamento."

Instada a se manifestar, a Procuradoria se pronunciou conclusivamente às fls. 32/33, nos seguintes termos:

"(...)

•Em atenção à solicitação de fls. 31, informamos que, muito embora a Concessionária CEG tenha reativado fornecimento de gás na residência do cliente, tal procedimento foi realizado em descumprimento ao estabelecido na Parte 2, Serviços aos Usuários? Prazos de Atendimento - Item 13 - Prazos de Atendimento aos Usuários (serviços obrigatórios), alínea A, do Anexo II - Requisitos de Qualidade dos Serviços - Anexo ao Contrato de Concessão.

A Concessionária CEG, segundo o Diploma Contratual, conforme acima assinalado, tinha o prazo de 24 (vinte e quatro horas) para fazer o procedimento - religação do gás - de uma instalação já existente, e, demorou quase 15 (quinze dias) para fazê-lo, conforme documentação acostada aos autos, especialmente, pronunciamento do Órgão Técnico da Agência Reguladora, - CAENE - fls. 28.

Importa assinalar que a própria Delegatária ao se manifestar, às fls. 29, assim se referiu ao seu atendimento ao cliente: fls. 29, "Oportunamente, a Concessionária esclareceu à Ouvidoria que o cliente foi devidamente atendido em 25/01/2013", o



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

que os mostra que o advérbio utilizado, quer dizer, "em outra oportunidade" o cliente foi devidamente atendido.

Não bastasse tal observação, a CAENE, vaticinou tal comportamento da Delegatária em seu parecer de fls. 28.

De outro giro, o cliente também se manifestou, conforme se denota no "histórico do atendimento", fls. 04/05, sobre o descaso da Concessionária CEG e das empresas terceirizadas a serviço da mesma.

Portanto, à luz das documentação presente no administrativo, entendemos que a Concessionária CEG violou o disposto na Parte 2, Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento de Atendimento - Serviços Obrigatórios, conforme acima assinalado, bem como a Cláusula Primeira, §3º, ambos do Contrato de Concessão.

É o parecer."

Mediante Ofício CODIR/JB n.º 76/2013, assinei prazo de 10 (dez) dias para apresentação de razões finais da Concessionária CEG, a qual, conforme fls. 40/41, recebeu cópia em arquivo eletrônico do presente processo.

Em suas razões finais às fls. 42/43, a Concessionária CEG reiterou ausência de descumprimento contratual, alegando:

"(...)

Além disso, iluminamos apontamento da douta Procuradoria que, insinua que a CEG, ao utilizar o termo "oportunamente", estaria confirmando, de alguma forma, que o atendimento ao cliente foi intempestivo, o que não procede. Em verdade, da simples interpretação correta da frase evidente que a Concessionária disse que, quando interpelada, tempestivamente forneceu a resposta à Ouvidoria da AGENERSA.

Ultrapassada essa questão, mais uma vez rogamos a AGENERSA que não seja trazido para o presente caso o instituto punitivo de multa, mormente porque, a penalização de casos pontualmente assinalados não reflete as metas



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

estabelecidas no Contrato de Concessão e não é sinônimo de uma regulação eficiente.

Evidente que a qualidade e a eficiência do serviço público como um todo prestado pela Concessionária não podem ser medidas apenas por uma reclamação de cliente, como aqui relatado.

Além disso, ainda nesta toada, ressaltamos que a Concessionária possui a certificação ISO 9001, sendo esta uma exigência Contratual, que reflete a qualidade e a eficiência do atendimento prestado pela CEG aos seus clientes.

Nessa esteira, reiteramos a informação já fornecida nos autos, rogando, ainda, que seja considerado pelo CODIR o diligente atendimento pela CEG à demanda do cliente, para que seja o presente processo arquivado por perda de objeto.

Sendo o que havia para o momento e certa de ter apresentado os esclarecimentos pertinentes, a CEG permanece à disposição para os esclarecimentos adicionais que se façam necessários."

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-12/003/149/2013

Data 19/02/2013 Fls. 49

Voto +

Processo n.º.: E-12/003/149/2013.
Data de autuação: 19/02/2013.
Concessionária: CEG.
Assunto: OCORRÊNCIA Nº 535484 - CONCESSIONÁRIA CEG.
Sessão Regulatória: 25/06/2013.

VOTO

O presente regulatório foi instaurado através da CI OUVID n.º 032/2013, de 19 de fevereiro de 2013, na qual a Ouvidoria desta Agência informou a ocorrência n.º 535484, relatando demora na ligação de gás na residência do Sr. Ricardo Vicira de Lima.

Alegou o usuário que solicitou instalação de gás em seu apartamento no dia 10 de janeiro de 2013, a qual fora marcada inicialmente para o dia 18 subsequente. Entretanto, **ninguém** da Concessionária CEG apareceu.

No dia 21 de janeiro de 2013, reagendou o serviço para o dia 23 seguinte, também sem comparecimento de representante da Concessionária à residência do usuário. O serviço somente fora realizado em 25 de janeiro de 2013.

Em resposta à AGENERSA, através da DIJUR-E - 227/13, a Concessionária limitou-se a apresentar histórico do pedido do usuário, confirmando as datas apresentadas na Ocorrência, sem quaisquer esclarecimentos adicionais.

Em seu parecer, a Câmara de Energia – CAENE (fls. 28) apontou o descumprimento da Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, além do Anexo, Parte 2, item 13A (serviços obrigatórios), ambos do Contrato de Concessão.

A Procuradoria às fls. 31/33, opinou pela aplicação de penalidade à Concessionária CEG, em virtude da comprovada prestação inadequada do serviço público concedido observada com relação à ocorrência em apreço.

O caso não ostenta maiores complexidades, apto a regular apreciação desta AGENERSA. Com efeito, verifica-se o descumprimento contratual por parte da Concessionária CEG na ocorrência analisada.



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

De simples observação das datas trazidas aos autos pela própria Concessionária e pelo usuário, não restam dúvidas acerca da demora na ligação de gás na residência do Sr. Ricardo Vieira de Lima.

De fato, o fornecimento de gás foi liberado apenas em 25 de janeiro de 2013. Também é indiscutível o lapso temporal de 15 (quinze) dias entre a disponibilização do serviço e sua solicitação, a qual, repita-se, fora realizada em 10 de janeiro de 2012.

É consabido que o prazo contratual para realização do serviço objeto do presente regulatório é de 24 (vinte e quatro) horas, restando totalmente descumprido (15 dias de demora) o item 13 A, parte 2 do anexo II do instrumento contratual.

Outrossim, o fato do usuário encontrar-se devidamente atendido no momento, não afasta a mora levada a efeito pela Concessionária.

Portanto, ao mencionar a Concessionária que o caso objeto do presente regulatório se revela de forma pontual, não configurando descumprimento contratual, equivoca-se demasiadamente.

Em primeiro lugar, porque desconsidera a reiteração de julgamentos nas Sessões Regulatórias de processos que versam acerca de demora na prestação do serviço. Em segundo lugar, porque efetivamente é, sim, um descumprimento contratual, sob pena de se esvaziar a competência desta AGENERSA.

Destaco que a certificação ISO 9001 de igual sorte não afasta a competência desta Autarquia Especial para apreciação do feito, nem tão-pouco reveste a Concessionária do manto da insindicabilidade, pois a mesma deve, por seu turno, sempre buscar a excelência, evitando que casos como o do presente regulatório sejam deflagrados.

Destaco que não é desconsiderado o esforço da Concessionária CEG em mitigar os efeitos danosos de casos dessa mesma natureza, contudo, caso venha a descumprir o contrato, deverá ser penalizada.

Ademais, reitera-se, o caso vindicado aos autos reiteradamente tem sido apreciado em outros processos regulatórios, evidenciando, desta forma, que o descumprimento contratual não se deu de forma isolada, e sim, é rotineiro.



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

É importante pontuar que o fato de já haver o fornecimento do serviço, não faz com que o interesse público já tenha sido atingido, devendo ter a devida resposta do ente regulador, sob pena de subversão ao sistema.

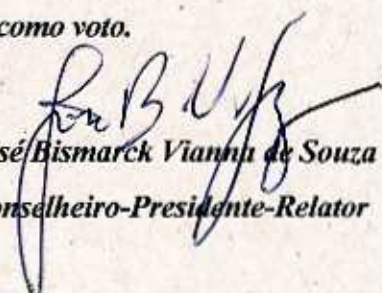
Assim, detectada a demora na ligação solicitada pelo usuário, bem como o descumprimento do prazo contratual mencionado, imperiosa se faz a aplicação da penalidade de multa à Concessionária CEG.

Não se deve descurar que o prazo descumprido não foi tão extenso a ponto de se ter uma severa aplicação da penalidade de multa, mas não pode ser relevado. Assim, a aplicação da penalidade em percentual mínimo, no que vem praticando esta AGENERSA, atenderá o cumprimento da fiscalização inerente a mesma.

Deste modo, considerando o lapso temporal de descumprimento da instalação do serviço na residência do Sr. Ricardo Vieira de Lima, bem como o exposto acima, sugiro 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, 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 CAENE e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.

É como voto.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator



Roberto +

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

DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º 1664

DE 25 DE JUNHO DE 2013.

Concessionária CEG. OCORRÊNCIA N.º
535484 - CONCESSIONÁRIA CEG.

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-12/003/149/2013, 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, 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 CAENE e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme 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 junho de 2013.

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

Luigi Eduardo Troisi
Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro

Moacyr Almeida Fonseca
Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro

Silvio Carlos Santos Ferreira
Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro
Roosevelt Brasil Fonseca
Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro