



Processo nº: E-12/003/113/2015
Data de Autuação: 25/02/2015
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência Nº 211 2014 - Concessionária CEG
Sessão Regulatória: 30 de julho de 2018

RELATÓRIO

Trata-se de processo regulatório instaurado através da CI AGENERSA/OUVID Nº. 023¹ de 25/02/2015, registrada na Ouvidoria desta AGENERSA sob o nº. 2112014, em face da Concessionária CEG.

Na referida CI, consta, verbis:

"Venho solicitar orientações de como proceder com relação à ocorrência nº 211 2014, enviada à Ceg em 26/11/14 para tratar de reclamação do Sr. Ricardo Carvalhal de Oliveira sobre a demora na religação do gás de sua residência, solicitada no dia 05/11/14.

No dia 11/12/14, a Concessionária respondeu:

'Informamos que o antigo morador solicitou a baixa de titularidade no dia 28/9/12. Na ocasião, o serviço de fechamento do gás foi agendado para 1/10/12. Esclarecemos que, em 28/11/12, o novo morador solicitou a transferência de titularidade. No entanto, por uma falha pontual, o sistema não criou o serviço de reativação do gás. Por essa razão, foi gerada a ordem de retirada do medidor. Salientamos que, após o contato do cliente, realizamos o cancelamento da retirada do medidor e reativamos o fornecimento através da Equipe Especial no dia 26/11, conforme abaixo: 'GAS RELIGADO // MEDIDOR 123868 - TIPO G 1,6 - MARCA LAO - LEITURA 0896 - RETIRADO LACRE VERDE // LI-S/APARELHO PONTO PLUG - LACRE /ADESIV 100811-INEX. VENT. SUP. INF // PLQT OK // ASS. TERM. RESP.'

Em 15/12/14, enviei à Ceg uma SNS, solicitando maiores esclarecimentos, já que, segundo o cliente, os técnicos estiveram em seu imóvel em duas datas para retirada de seu medidor, mesmo ele tendo ligado antes e solicitado a religação. Em 16/12/14, recebi a seguinte resposta:

¹ Fls. 03/04.



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	10.003/113 / 2015
Data:	25.01.2015
Fis.:	51
Assinatura:	[Assinatura]
Protocolo:	3043265700

'Informamos que, devido a uma falha pontual, o sistema não criou o serviço de reativação do gás, conforme solicitado pelo cliente. Por esse motivo, o técnico esteve no local para localizar a retirada do medidor.'

Em 15/01/15, enviei à Ceg uma nova SNS, solicitando o envio do histórico de contatos, agendamentos e atendimentos prestados ao cliente, já que, na resposta do dia 11/12/14, havia divergência nas datas informadas. Em 30/01/15, a Ceg respondeu:

'Segue o histórico do cliente.

5/11/2014 - Informação de baixa titularidade;

6/11/2014 - Aberto atendimento de cancelamento de 'Retirada de medidor';

25/11/2014 - Aberto atendimento de informação de baixa de titularidade;

25/11/2014 - Aberto atendimento de reativação de cliente;

26/11/2014 - Fornecimento de gás reativado;

28/11/2014 - Solicitação de transferência de titularidade.'

Diante do exposto, encaminho para apuração de provável descumprimento ao Contrato de Concessão, no que diz respeito ao prazo para atendimento de uma solicitação de ligação de gás, além do descumprimento ao item I, art. 2º, cap. II da IN 19/2011.

Informo que não há outro processo regulatório tratando desta ocorrência.

Em anexo, segue cópia do histórico da ocorrência."

Do anexo do histórico da ocorrência, cabe a transcrição da íntegra do primeiro registro de reclamação feito pela Ouvidoria desta AGENERSA e encaminhado à Ouvidoria da CEG, a saber:

"(...)

Reclamação: Sr. Ricardo informa que no dia 05/11 fez contato com a CEG e solicitou a reativação do seu gás, mas foi informado de que não poderia, pois tinha uma solicitação de retirada do medidor, e pediram que retornasse no dia 06/11. No dia solicitado, retornou a ligação e foi informado de que seria feita a reativação em 5 dias úteis, porém o técnico foi à residência, não para fazer a reativação do gás, e sim para fazer a retirada do medidor. Não deixou que fosse feita a retirada e voltou a ligar para a CEG para solicitar a reativação. Passados alguns dias, outros técnicos foram ao local, mas novamente não para fazer o solicitado, e sim para fazer a retirada. O técnico informou que teria que retirar, pois estava ocorrendo um furto de gás, e ele novamente não deixou fazer a



retirada e informou que solicitou a reativação do seu gás. Informa que está passando constrangimento, pois não está furtando nada, está fazendo a solicitação para a reativação do gás e não consegue, sempre que um técnico vai à sua residência nunca é para fazer o serviço solicitado, e sim a retirada do seu medidor."

Através do Of. AGENERSA/SECEX Nº 115² de 09/03/2015, a Concessionária foi informada sobre a autuação do presente processo e por meio da Resolução AGENERSA CODIR Nº 482³ de 10/03/2015 o feito foi distribuído a minha relatoria.

Encaminhados os autos à CAENE, para manifestação, a Câmara Técnica de Energia oficiou⁴ à CEG solicitando "*pronunciamento dessa Concessionária em relação à Ocorrência 2112014*" no prazo máximo de 3 dias.

Em resposta, a Concessionária encaminha a DIJUR-E-437/15⁵, através da qual se atém apenas em encaminhar o histórico dos atendimentos do cliente.

Às fls. 23, consta manifestação da CAENE, que aduz:

"O reclamante da ocorrência 211 2014 solicitou à Concessionária CEG a reativação do fornecimento de gás em 05NOV2014, entretanto, somente em 25NOV2014 a solicitação foi efetivamente registrada no sistema computacional da Concessionária e a reativação foi efetivada em 26NOV2014, 21 dias após a solicitação, caracterizando descumprimento do §3º da Cláusula Primeira; caput da Cláusula Quarta; Anexo II, Parte II, item 13A do Contrato de Concessão.

O fato que se destaca nesta ocorrência é que no período de 21 dias citado, prepostos da Concessionária tentaram retirar o medidor de vazão de gás pelo menos duas vezes, segundo relato do reclamante. Levando-se em conta que o morador anterior fez pedido de baixa de titularidade em 29SET2014 e o primeiro contato do reclamante foi em 05NOV2014, a Concessionária levou algo em torno de quarenta dias para retirar o medidor, prazo curto para os padrões da CEG."

² Fls. 10.

³ Fls. 11.

⁴ Fls. 14. Of. AGENERSA/CAENE Nº 020/15.

⁵ Fls. 17/22.



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	E-12/003/113/2015
Data:	25.02.2015
Fls.:	13
Assinatura:	[Assinatura]
Assinatura:	JDV3265200

Parecer da Procuradoria, às fls. 26/27, no qual sugere manifestação da Concessionária ao inteiro teor dos autos, antes do parecer conclusivo.

Após disponibilização de cópia de inteiro teor dos autos, a Concessionária se manifesta⁶, verbis:

"A Concessionária reitera tudo o que já foi apresentado no processo em referência, informando que envidou todos os esforços para realizar o atendimento do cliente, em que pese haver solicitação prévia de retirada do medidor,

Não obstante o exposto, a afirmação da CAENE de que 'o prazo foi curto para os padrões da CEG' nos parece leviana e não reflete a realidade dos serviços prestados a base de quase um milhão de clientes que são abastecidos diariamente pela Concessionária."

Em parecer conclusivo, a Procuradoria, após relatar os fatos, entende:

"Atendido o que foi solicitado anteriormente por esta Procuradoria, a CEG se manifesta nos autos mas não afasta o apontado pela CAENE (Câmara Técnica de Energia) desta AGENERSA, isto é, o descumprimento dos prazos estabelecidos no Contrato de Concessão.

Desta maneira, a CEG concorda de forma tácita com o descumprimento, o que induz a ação desta AGENERSA, no sentido de aplicar sanção proporcional a demora para o atendimento da solicitação do usuário.

Em relação a reclamação que originou o presente feito, entendo que o objeto foi extinto com a mudança de titularidade e a religação do gás.

Assim sendo, e respeitando o Princípio da Celeridade e Economicidade, entendo que o feito está apto para julgamento em sede de Sessão Regulatória, com o consequente e provável arquivamento."

Em sede de razões finais, a Concessionária defende:

"A Concessionária esclarece que em momento algum concordou em ter incorrido em qualquer descumprimento, seja de forma expressa ou tácita, ao contrário do que aduziu a Procuradoria.

Desta forma, a CEG reitera tudo o que já foi apresentado no processo em referência e informa que envidou todos os esforços para realizar o

⁶ Fls. 10.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVICO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo	E-12/003/113 2015
Data	25.02.2015
Folha	54
Assinatura	[Assinatura]
Rubrica	JSD43265700

atendimento do cliente, embora houvesse solicitação prévia de retirada do medidor."

É o relatório.


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro - Relator



Processo nº: E-12/003/113/2015
Data de Autuação: 25/02/2015
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência Nº 211 2014 - Concessionária CEG
Sessão Regulatória: 30 de julho de 2018

VOTO

Cuida-se de processo regulatório instaurado através da CI AGENERSA/OUVID N°. 023/2015¹, para tratar da ocorrência registrada na Ouvidoria desta AGENERSA sob o nº. 2112014 e enviada à CEG em 26/11/14.

A reclamação versa sobre a demora na religação do gás na residência do Sr. Ricardo Carvalho de Oliveira, localizada em Madureira - RJ.

Em resumo, o reclamante solicitou à Concessionária CEG a reativação do fornecimento de gás em 05/11/14, entretanto, somente em 25/11/14 a solicitação foi efetivamente registrada no sistema computacional da CEG, e o fornecimento de gás realizado somente em 26/11/14, ou seja, 21 dias depois.

Da análise da ocorrência, destaca-se que durante este período de 21 dias, além de não obter a religação do fornecimento de gás, prepostos da Concessionária estiveram no local para tentar retirar o medidor de vazão de gás, pelo menos duas vezes, segundo relato do reclamante.

Da leitura do relatório, chama-se atenção a informação enviada por email pela Concessionária, em 16/12/14, na qual afirma que: *"(...) devido a uma falha pontual, o sistema não criou o serviço de reativação do gás, conforme solicitado pelo cliente. Por esse motivo, o técnico esteve no local para realizar a retirada do medidor"*. Ora, resta claro que a mesma assume que houve uma falha de comunicação no sistema.

Tal falha fica ainda mais clara, quando é trazido aos autos o histórico de atendimento do cliente (enviado pela própria Concessionária), senão vejamos:

"5/11/2014 - Informação de baixa titularidade;

6/11/2014 - Aberto atendimento de cancelamento de 'Retirada de medidor';

25/11/2014 - Aberto atendimento de informação de baixa de titularidade;

25/11/2014 - Aberto atendimento de reativação de cliente;

26/11/2014 - Fornecimento de gás reativado;

¹ Fls. 03/04.



28/11/2014 - Solicitação de transferência de titularidade."

Assim, confrontando a reclamação que deu origem à ocorrência, chega-se a conclusão de que, apesar do reclamante tentar desde o dia 05/11/2014, a religação do gás de sua residência, o sistema da CEG só computou tal solicitação no dia 25/11/2014, ou seja, um dia antes da data da reativação do serviço, que se deu em 26/11/2014.

Em suma, tanto a CAENE quanto a Procuradoria entenderam que houve descumprimento dos prazos estabelecidos no Contrato de Concessão.

Desta forma, considerando que a data do primeiro contato do cliente com a CEG foi em 05/11/2014 e a religação do gás só foi efetivada em 26/11/2014 - **21 (vinte e um) dias depois**, resta claro que a Concessionária CEG descumpriu não só a Cláusula Primeira, § 3^o mas também a Cláusula Quarta, item 11³ e Anexo II, Parte II, item 13A⁴, ambas do Contrato de Concessão, eis que não agiu com eficiência e não atendeu ao prazo de 48 horas para o serviço de "religação em instalações existentes", conforme prevê o Contrato Concessivo.

Mas não é só, constata-se, da ocorrência de fls. 03/04, que apesar da ocorrência ter sido enviada à CEG, pela Ouvidoria desta AGENERSA, em 26/11/14, a Concessionária só a respondeu em 11/12/14, ou seja, **15 (quinze) dias após o seu recebimento**, descumprindo, também, o disposto na Instrução

² CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO DO CONTRATO

O objeto do contrato é a exploração, pela CONCESSIONÁRIA, dos serviços públicos de distribuição de gás canalizado no Estado do Rio de Janeiro, cujos termos da concessão foram aprovados pelo Decreto nº 23.227, de 12 de junho de 1997, publicado no Diário Oficial do Estado, parte I, pg. 1, edição de 13 de junho de 1997.

§3º. Na prestação dos serviços a CONCESSIONÁRIA procurará sempre a satisfação de seus clientes, obedecendo aos princípios da eficiência, regularidade, continuidade, segurança, qualidade, generalidade, atualidade, cortesia com os seus consumidores e modicidade das tarifas.

³ CLÁUSULA QUARTA - OBRIGAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA

A CONCESSIONÁRIA obriga-se a prestar serviço adequado, visando sempre expandi-lo, acompanhando o desenvolvimento tecnológico mundial, mantendo-se permanentemente atualizada e obrigando-se ainda, a utilizar equipamentos, instalações e métodos operativos que garantam os melhores níveis de segurança, qualidade, continuidade e confiabilidade do serviço, bem como mantendo recursos humanos adequadamente habilitados.

11. cumprir e fazer as normas legais e regulamentares do serviço, inclusive as normas da ASEP-RJ, respondendo perante o ESTADO, a ASEP-RJ, os consumidores e terceiros pelas eventuais consequências danosas da exploração dos serviços.

⁴ ANEXO II - REQUISITOS DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS

PARTE 2 - SERVIÇOS AOS USUÁRIOS / PRAZOS DE ATENDIMENTO

13. Prazo de Atendimento aos Usuários

A. Serviços Obrigatórios

- colocação/retirada/substituição de medidos, 48 horas;
- entrega de 2ª via de conta, 24 horas;
- entrega de declaração negativa de débito, imediato;
- orçamento de ramal, 15 dias;
- corte/religação em instalações existentes, 48 horas;
- verificação de leitura e consumo, 5 dias;
- aprovação de projetos de instalações internas, 4 dias;
- execução de ramais, 30 dias;
- atendimento emergencial em redes, cabines, 4 horas;
- vistoria de instalações internas, 1 semana;
- aferição e emissão de laudo de medidores residenciais e comerciais, 1 semana;
- aferição e emissão de laudo de medidores industriais, 3 semanas.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo	E-12/003/113/2015
Data	24/02/2015
Fls.	17
Assinatura	[Assinatura]

Normativa CODIR nº 019/2011, que prevê, em seu art. 2º, item I⁵, prazo de 03 (três) dias para resposta no caso deste tipo de serviço obrigatório.

Assim sendo, resta evidente que a Concessionária deixou de observar os dispositivos legais e contratuais a que está submetida em virtude da natureza do serviço concedido, razão pela qual sua conduta é passível de penalidade com base no que dispõe a Cláusula Dez⁶ incisos II e IV do Contrato de Concessão.

Pelos motivos acima elencados e atento a todas as informações e posicionamentos de nossos Órgãos Técnicos, aos quais me filio, e, em observância aos postulados da razoabilidade e proporcionalidade, proponho ao Conselho-Diretor:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento), sobre o seu faturamento nos últimos 12 (doze meses) anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Dez, inciso II do Contrato de Concessão e art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007, em razão dos fatos apurados no presente processo.

Art. 2º - Determinar à SECEX, em conjunto com a CAENE e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art. 3º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, em virtude da demora no atendimento à Ouvidoria desta AGENERSA, com base na Cláusula Dez, inciso IV do Contrato de Concessão c/c o art. 2º, item I da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 019, de 16/05/2011.

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

É como voto.


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro - Relator

⁵ INSTRUÇÃO NORMATIVA CODIR Nº 019 DE 16 DE MAIO DE 2011.

DISPÕE SOBRE OS PROCEDIMENTOS A SEREM ADOTADOS PELA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGENERSA, COM RELAÇÃO AS RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS CONCEDIDOS, REGISTRADAS NO SISTEMA DA OUVIDORIA, COM O OBJETIVO DE CONTRIBUIR PARA O APERFEIÇOAMENTO E A MELHORIA DOS PADRÕES E MECANISMOS DE TRANSPARÊNCIA, PRESTEZA, EFICIÊNCIA E SEGURANÇA DOS SERVIÇOS E DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA AGENERSA.

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).

⁶ CLÁUSULA DEZ - PENALIDADES

A CONCESSIONÁRIA estará sujeita às penalidades de : (i) advertência; (ii) multa; (iii) suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a administração, por prazo não superior a 2 (dois) anos, ou (iv) declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a administração pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação, na forma da lei, perante a própria autoridade que aplicou a penalidade. As penalidades serão aplicáveis conforme previsto nas normas legais e regulamentares dos serviços e neste Contrato sempre que:

II. deixar de adotar sem justa causa, nos prazos fixados pela ASEP-RJ, as providências indicadas para restabelecer a regularidade ou garantir a qualidade e eficiência dos serviços;

IV. descumprir norma legal ou regulamentar, determinação da ASEP-RJ ou qualquer disposição ou cláusula deste Contrato.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVICO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	003/113, 2015
Data:	25.02.2015
Fil.	18
Rubrica:	1043265705

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 3471

, DE 30 DE JULHO DE 2018.

CONCESSIONÁRIA CEG – OCORRÊNCIA Nº 211 2014.

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-12/003/113/2015, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento), sobre o seu faturamento nos últimos 12 (doze meses) anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Dez, inciso II do Contrato de Concessão e art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007, em razão dos fatos apurados no presente processo;

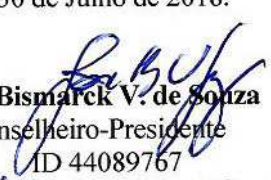
Art. 2º - Determinar à SECEX, em conjunto com a CAENE e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007;

Art. 3º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, em virtude da demora no atendimento à Ouvidoria desta AGENERSA, com base na Cláusula Dez, inciso IV do Contrato de Concessão c/c o art. 2º, item I da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 019, de 16/05/2011;

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

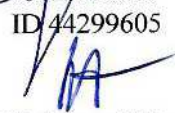
Art. 5º - Esta Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 30 de Julho de 2018.


José Bismarck V. de Souza
Conselheiro-Presidente
ID 44089767


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro-Relator
ID 39234738


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro
ID 44299605


Tiago Mohamed Monteiro
Conselheiro
ID 50894617


José Carlos dos Santos Araújo
Conselheiro
ID 05546885