



Processo n.º.: E-12/003.561/2013
Data de Autuação: 10/09/2013
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência n.º 540786
Sessão Regulatória: 30 de Janeiro de 2014

RELATÓRIO

O presente processo foi instaurado através da CI AGENERSA/OUVID N.º 092¹, de 06 de setembro de 2013, em razão da prestação de informações acerca da situação da ocorrência **540786**, registrada na Ouvidoria da AGENERSA.

Pela Resolução do Conselho-Diretor n.º 392², conforme reunião interna de 24/09/2013, o processo foi distribuído à minha relatoria.

A referida ocorrência trata do caso de demora na ligação de gás, cujo trecho e resumo, retirado do registro efetuados na Ouvidoria da AGENERSA, seguem abaixo:

1) Ocorrência 540786

Reclamação iniciada na AGENERSA em 22/08/2013:

Sra. Shirley Feitosa Venancio de Araujo - Rua Castorino Francisco Nuniz, 88 apto. 201 - Cocotá

Em 22/08/2013, cliente reclama que solicitou a ligação de gás no dia 20/08/2013 e informaram que foi agendado para 48 horas, dia 22/08/2013, e para sua surpresa foi informada que precisam de mais 48 horas para o setor responsável entrar em contato para ainda fazer o agendamento. Cliente alega que tem duas crianças necessitando se alimentar e não se encontra com disponibilidade financeira para arcar com alimentação fora.

Em 05/09/2013 a CEG informou à cliente: *"(...) o fornecimento de gás foi liberado no dia 30/08/2013, de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP). Gostaríamos de aproveitar a oportunidade e reiterar que a Companhia está permanentemente efetuando investimentos direcionados ao desenvolvimento de suas atividades, no intuito de obter um crescimento contínuo na qualidade de todos os serviços oferecidos.(...).* Conforme informação do setor responsável,

¹ Fls. 03.

² Fls.11.



identificamos falhas no processo de agendamento, e a visita de inspeção que foi agendada para o dia 28/8, de acordo com contato telefônico, neste dia não foi possível realizar a visita. Em 29/8/2013, realizamos a inspeção e a adequação e o medidor foi instalado no dia 30/8/2013. Por fim, a companhia lamenta o ocorrido e se desculpa com o cliente pelo transtorno."

Na mesma data (05/09/2013), a Ouvidoria desta AGENERSA, solicita esclarecimentos quanto esta ocorrência, "(...) SOLICITO MAIORES ESCLARECIMENTOS COM RELAÇÃO A ESTE CASO, E QUE ME ENVIEM O HISTORICO DE TODOS OS CONTATOS DO CLIENTE COM A CEG, BEM COMO DOS ATENDIMENTOS PRESTADOS, JÁ QUE ELE INFORMA QUE SUA 1ª SOLICITAÇÃO OCORREU NO DIA 20/08, E QUE AGENDARAM PARA 2 DIAS DEPOIS, O QUE SE REPETIU NO DIA 22/08."

Em 06/09/2013, em complemento, a Concessionária encaminha resposta a solicitação da ouvidoria: "A cliente solicita o fornecimento de gás no dia 20/08 às 16h:18m, proposta recebida e cliente cadastrado. No dia 22/08, cliente solicita informações e dia 23/8/2013 registramos a reclamação com entrada pela AGENERSA. Não existe mais atendimentos para este cliente. (...)."

Em 14/10/2013, a Concessionária encaminha carta DIJUR-E-1944/13³, ressaltando: "(...) a CEG frisa que adotou todas as providências necessárias para realizar o atendimento da cliente, com base nos princípios da eficiência e segurança, de modo que atendeu a solicitação da mesma da forma mais célere possível."

Em parecer CAENE de 23/10/2013⁴, ficou caracterizado, que a Concessionária não apresentou fato relevante, que altere o Parecer desta CAENE, feito em 04/10/2013⁵: "(...)houve descumprimento do Anexo II, Parte 2, Item 13-A, corte/religação - 24 horas, vistoria de instalações internas - 72 horas, além da Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão."

Às fls. 28 e 29, consta o Parecer 293/2013-EVB-Procuradoria/AGENERSA⁶, cuja análise, verificou que a própria Concessionária em resposta à cliente: "(...) lamentamos os transtornos causados e informamos que estamos à disposição (...)", e mais, que a CAENE, dispõe em seus pareceres, os documentos verificados pela Concessionária CEG, devidamente comprovados, que a submetem às penalidades dispostas no instrumento concessivo, e conclui: "(...) o prazo de atendimento à cliente não

³ Fls. 21.

⁴ Fls. 25.

⁵ Fls. 13.

⁶ De lavra do Dr. Edson Vaz Borges, com "de acordo" da Dra. Flavine Meghy Metne Mendes.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil

Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO
PROCESSO: E-12/003.561/2013
18/09/13 42
30233629

foi observado, além também da não observação pela Delegatária dos princípios estabelecidos, no §3º, da Cláusula Primeira, do Contrato de Concessão."

Através do Ofício AGENERSA/SS nº. 106/13⁷, de 12/11/2013, a Concessionária CEG foi instada a apresentar razões finais, o que foi realizado por meio da DIJUR-E-2238/2013⁸, de 18/11/2013, onde a Concessionária discorda dos pareceres dos órgãos técnicos: "(...) que não foi descumprido o prazo de 24 horas para religação (...).

É o relatório,


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
CONSELHEIRO - RELATOR

⁷ Fls. 31 - com o respectivo aviso de recebimento em 28/08/2013.

⁸ Fax. Fls. 33 e 34 - protocolada nesta Autarquia em 19/11/2013 e E-mail - Fls. 35 .



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil

Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-12/003.561/2013
Data: 10/09/13
Rubrica: 50233629

Processo nº.:	E-12/003.561/2013
Data de Autuação:	10/09/2013
Concessionária:	CEG
Assunto:	Ocorrência nº 540786
Sessão Regulatória:	30 de Janeiro de 2014

VOTO

O presente processo foi iniciado em razão da ocorrência nº. **540786**, registrada na Ouvidoria da AGENERSA, tendo por finalidade avaliar a reclamação da cliente, Sra. Shirley Feitosa Venancio de Araujo.

Trata-se de demora na ligação de gás em sua residência, solicitada no dia **20/08/2013**, bem como do agendamento não cumprido pela Concessionária, considerando que o mesmo tinha sido marcado para o dia **22/08/2013**, sendo informada ainda que precisariam de mais 48 horas para o setor responsável entrar em contato para ainda fazer o agendamento.

Segundo informação apresentada à Ouvidoria da AGENERSA, em 05/09/2013 a CEG se desculpa pelos transtornos causados face ao não cumprimento do prazo, indicando falha no processo de agendamento. Aproveitou para marcar visita de inspeção para o dia 28/08/2013, informando ainda que no dia 29/08/2013, foi realizada a inspeção, e o medidor foi instalado no dia 30/08/2013.

Na mesma data (05/09/2013), a Ouvidoria desta AGENERSA, solicitou maiores esclarecimentos quanto esta ocorrência, pedindo a CEG que enviasse o histórico de todos os contatos do cliente, bem como dos atendimentos prestados.

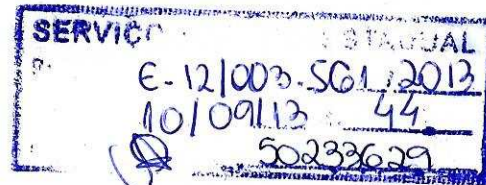
Mediante o ocorrido, a Câmara Técnica de Energia desta Agência, em seu parecer, ressalta que a Concessionária não cumpriu os prazos de visita, por isso, considera o descumprimento ao Anexo II, Parte 2, item 13A¹, corte/religação - 24 horas, bem como vistoria de instalações internas - 72 horas, além da Cláusula 1^a, Parágrafo 3^o, todos do Contrato de Concessão.

¹ 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⁽¹⁾;



Em parecer conclusivo, a Procuradoria se pronunciou nos seguintes termos: "(...) a Concessionária CEG, (...) infringiu o disposto no contrato de concessão Anexo II, Parte 2, item 1(...)".

Em razões finais, através da carta DIJUR-E-2238/2013³, de 18/11/2013, a Concessionária CEG, discorda dos pareceres dos órgãos técnicos, tendo em vista ter adotado todas as providências necessárias para realizar o atendimento da cliente, com base nos princípios da eficiência e segurança, de modo que atendeu a solicitação da mesma forma mais célere possível.

Assim, o prazo de atendimento à cliente não foi observado, além de também da não observação pela Delegatária dos princípios estabelecidos, no §3º, da Cláusula Primeira do Contrato de Concessão

Observe, que o atraso no cumprimento daquele serviço pela Concessionária, assim como o agendamento não cumprido, certamente causou transtornos à cliente, revelando manifesto vício na prestação do serviço.

Outro ponto é relacionado ao descumprimento do prazo da Instrução Normativa CODIR nº 019⁴, para resposta à Ouvidoria.

- ♦ orçamento de ramal, 72 horas;
- ♦ corte/religação em instalações existentes, 24 horas;
- ♦ verificação de leitura e consumo, 72 horas;
- ♦ aprovação de projetos de instalações internas, 72 horas⁽²⁾;
- ♦ execução de ramais, 30 dias⁽³⁾;
- ♦ 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.

² §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 consumidores e modicidade das tarifas.

³ Fls. 32 a 38 - protocolada nesta Autarquia em 18/11/2013.

⁴ INSTRUÇÃO NORMATIVA CODIR Nº.019

CAPÍTULO II

DOS PRAZOS PARA O ENVIO DAS RESPOSTAS FORNECIDAS PELAS CONCESSIONÁRIAS

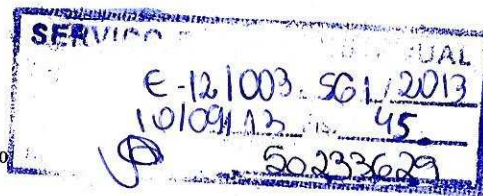
Art. 2º - As Concessionárias deverão enviar respostas às ocorrências nos prazos estabelecidos, de acordo com a prioridade do assunto tratado.

1. PRIORIDADE ALTA (vazamento de gás, ligação de gás, religação de gás, reincidência de agendamento não cumprido) Prazo para resposta: 03 (três) dias;

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



Da análise dos autos, resta configurada a falha na prestação de serviço, em relação à ocorrência em destaque, em razão da Concessionária não ter atendido, adequadamente, o pedido formulado pela Reclamante, bem como a Ouvidoria desta Agência.

Por todo exposto, podemos concluir que a Concessionária demorou **14 (quatorze) dias** desde a data de abertura feita pelo cliente junto à Ouvidoria da AGENERSA (22/08/2013), até a data de resposta da Concessionária CEG (05/09/2013). Neste caso, a Concessionária deveria se manifestar em até 3 (três) dias, conforme Art. 2º, do capítulo II, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 019.

Com relação ao atendimento à cliente, a Concessionária demorou **10 (dez) dias para atende-la** desde a solicitação feita (20/08/2013), até a data da ligação do gás pela Concessionária (30/08/2013). Neste caso, a Concessionária deveria fazer a ligação do gás em até 24 (vinte e quatro) horas, conforme estabelecido no item 13A, da Parte 2, do Anexo II do Contrato de Concessão.

Pelos motivos acima elencados e, atento a todas as informações e posicionamentos de nossos órgão técnicos, aos quais me filio, entendo que as penalidades de advertência e de multa reúnam fundamentos para sua aplicação, e, por isso, proponho ao Conselho-Diretor:

I - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, em virtude da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007, combinado com a Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 019, de 16/05/2011;

II - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007;

III - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001 % (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão, no Anexo II, parte 2, item 13A, do Contrato de Concessão e no Art. 19, inciso IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados no presente processo;



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

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo	E-12/003.561/2013
Data	10/09/13
Fls.	46
Rubrica	50238650

IV - Determinar à SECEX, em conjunto com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007.

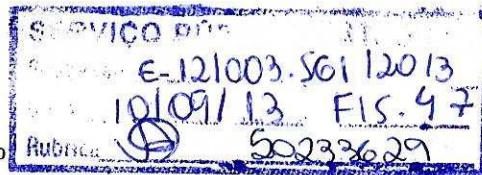
É o voto,


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
CONSELHEIRO - RELATOR



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil

Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro



DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1948

DE 30 DE JANEIRO DE 2014

OCORRÊNCIA Nº 540786.

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-12/003.561/2013**, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, em virtude da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007, combinado com a Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 019, de 16/05/2011;

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

Art. 3º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001 % (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão, no Anexo II, parte 2, item 13A, do Contrato de Concessão e no Art. 19, inciso IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados no presente processo;

Art. 4º - Determinar à SECEX, em conjunto com as Câmaras Técnicas CAENE e CAPET, 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, 30 de Janeiro de 2014.


José Bismarck V. de Souza
Conselheiro-Presidente


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro-Relator


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro