



Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Gabinete do Conselheiro Roosevelt Brasil Fonseca

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003.586/2013

Data 23/09/2013 Fls.: 40

Rubrica Dby.

Processo nº:	E-12/003.586/2013
Autuação:	23/09/2013
Concessionária:	CEG
Assunto:	Ocorrência Nº 541171.
Sessão Regulatória:	30 de Janeiro de 2014

RELATÓRIO

Trata-se de processo instaurado em razão da CI AGENERSA/OUVID N°. 105, de 23 de setembro de 2013. Nela, a Ouvidoria desta Agência Reguladora solicitou à SECEX "(...) orientações de como proceder com relação à ocorrência nº 541171, registrada nesta Ouvidoria e enviada à CEG em 11/09/2013 para tratar de reclamação sobre demora na **ligação de gás** na residência da Sra. Vanessa Brito."¹

Na referida CI foi comunicado que, "segundo a cliente, a 1ª solicitação junto à CEG ocorreu no dia 04/09/13 e, em 10/09/13, foi feita uma vistoria, quando informaram que estava tudo OK e que voltariam no dia seguinte, o que não aconteceu."

Comunicou-se, ainda, que a Concessionária enviou à reclamante, com cópia para a Ouvidoria, resposta no seguinte sentido:

'(...) O fornecimento de gás foi liberado no dia 12/09/2013, de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP). Cumpre esclarecer que não foi possível realizar o serviço no dia 11/09, pois identificamos erro no trâmite de agendamento.(...).'

Em prosseguimento, a Ouvidoria informa na CI nº. 105 que em 16/09/13 enviou à CEG SNS "(...) solicitando maiores esclarecimentos com relação à demora no

¹ Grifo como no original.



Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Gabinete do Conselheiro Roosevelt Brasil Fonseca

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003.586 / 2013
Data 23 / 09 / 2013 Fls.: 41
Rubrica *Roy*

atendimento a esta solicitação, bem como o envio do histórico de contatos, agendamentos e atendimentos prestados à cliente", aduzindo que em 17/09/2013 recebeu a seguinte resposta da Concessionária:

1º Atendimento: Solicitação de gás - 06/09;

Visita de inspeção - 10/09;

2º Atendimento: Confirmação de agendamento - 11/09;

Instalação do medidor - agendada para o dia 11/09, porém não foi possível realizar o serviço no dia 11/09, pois identificamos erro no trâmite de agendamento.²

3º Atendimento: Reclamação registrada na Agência Reguladora - 12/09;

4º Atendimento: Confirmação de agendamento - 12/09;

Fornecimento liberado em 12/09.¹

Afirma a Ouvidoria que no mesmo dia remeteu nova SNS à CEG solicitando alguns esclarecimentos e em 19/09/13 recebeu a seguinte resposta:

'Dia 06/09/2013 foi sexta - feira, logo o serviço foi agendado para o dia 10/09, terça - feira. Conforme procedimento de agendamento D + 1 antes das 16h, ou D + 2, para agendamentos após às 16h, e, caso a capacidade da contratada que atende a área já esteja excedida, o sistema automaticamente agenda para o próximo dia útil, foi o que ocorreu neste caso. Ressaltamos que o erro foi administrativo.'¹

Anexando a cópia do histórico da ocorrência³, o Órgão ouvidor encaminhou os autos, por fim, à Secretaria Executiva, informando que não havia outro processo

² Grifo da Ouvidoria.



Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Gabinete do Conselheiro Roosevelt Brasil Fonseca

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003.586/2013
Data 23/09/2013 Fls.: 42
Rubrica: [assinatura]

regulatório tratando da ocorrência em voga e expondo a necessidade de apuração de *"(...) provável descumprimento ao Contrato de Concessão no que diz respeito ao prazo para atendimento de uma solicitação de ligação de gás, bem como da alegação de erros operacionais do Call Center da CEG."*

Distribuídos os autos à minha relatoria na RI de 24/09/2013, o feito foi encaminhado à CAENE para análise, instrução, parecer e certificação, junto à cliente, da resolução do problema.

Através do Ofício CAENE Nº. 175/13 a Câmara Técnica solicita à CEG informações acerca da ocorrência em análise e a Concessionária pronuncia-se exibindo resposta enviada à Ouvidoria no dia 17/09/2013, por meio da qual relatou os 04 (quatro) atendimentos realizados, conforme já expostos na folha anterior.

Às fls. 18/19 consta o parecer da CAENE, de 21/11/2013, que, após afirmar a análise do histórico da ocorrência presente às fls. 05/06, faz breve relatório do feito, assevera que em contato telefônico com o cliente, em 21/11/2013, *"(...) o mesmo confirmou que o problema foi resolvido em 12/09/13" e entende pelo "(...) descumprimento do Anexo II, Parte 2, Item 13 - A, corte/religação - vistoria de instalações internas, além da Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão."*

Pela DIJUR - E - 2320/2013 a CEG repisa o esclarecimento sobre a liberação do fornecimento do gás em 12/09/2013, de acordo com as normas do R.I.P., e que o serviço não pôde *"(...) ser realizado anteriormente em razão dos trâmites para o agendamento de tal solicitação."*

Prossegue a Concessionária acrescentando, em suma, que adotou as providências necessárias para realizar o atendimento à cliente da forma mais célere possível e, embora a CAENE tenha depreendido pelo descumprimento acima apontado, a CEG

³ Fls. 05/06.



Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Gabinete do Conselheiro Roosevelt Brasil Fonseca

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003.586/2013
Data 23/09/2013 Fls.: 43
Rubrica: *RBF*

rechaça tal entendimento, "(...) *haja vista que o Contrato de Concessão, em sua cláusula dez, inciso II, estabelece que as penalidades somente são aplicáveis nos casos em que a Concessionária deixar de adotar, sem justa causa, nos prazos fixados pela Agência, as providências indicadas para restabelecer a regularidade ou garantir a qualidade e eficiência dos serviços.*"

Por fim, a CEG solicita que a AGENERSA considere a sua "(...) *conduta diligente (...) quando do julgamento do presente processo*" e requer o arquivamento do feito, sem aplicação de sanção, "(...) *por não ter sido configurado descumprimento do Instrumento Concessivo e, ainda, por exaurimento de sua finalidade, uma vez que foram adotadas todas as providências inerentes aos casos em comento.*"

No parecer jurídico de fls. 30/32 a Procuradoria da AGENERSA faz breve relatório dos autos. Depois de afirmar, em síntese, que ocorreu: i) demora da Delegatária no atendimento à cliente, "(...) *diagnosticada na documentação presente nos autos administrativos*"; ii) descumprimento da Cláusula primeira, § 3º, e do Anexo II, Parte 2, Item 13 - A, corte/religação - vistoria de instalações internas, ambos do Contrato de Concessão e iii) erro administrativo cometido pela Concessionária, o jurídico recomenda a aplicação de penalidades à CEG, uma vez que, segundo a Procuradoria, a Delegatária não tomou as medidas "(...) *necessárias para restabelecer a regularidade ou garantir a qualidade e eficiência dos serviços, conforme se depreende da documentação presente no administrativo em comento.*"

Em razões finais, a Concessionária reproduz o constante na DIJUR - E - 2320/2013 e novamente requer o arquivamento do processo, sem aplicação de sanção.

É o relatório.

RBF
Roosevelt Brasil 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 Roosevelt Brasil Fonseca

Processo nº:	E-12/003/586/2013
Autuação:	23/09/2013
Concessionária:	CEG
Assunto:	Ocorrência Nº 541171.
Sessão Regulatória:	30 de Janeiro de 2014

VOTO

O presente processo foi inaugurado tendo em vista a ocorrência 541171, aberta na Ouvidoria da AGENERSA para apurar suposta demora da CEG em atender ao pedido de fornecimento de gás efetuado pela Srª. Vanessa Brito.

Da análise dos autos, verifiquei que, solicitado o serviço obrigatório de religação em 04/09/2013, conforme reclamou a cliente, restou violado o Contrato de Concessão no que tange ao prazo de 72 h para a realização de vistoria nas instalações internas e 24h para a religação do serviço de gás, já que incontroversos os fatos de que a inspeção foi executada em 10/09/2013 e a disponibilização do serviço somente ocorreu em 12/09/2013.

Nesse sentido pareceram ser os pareceres da CAENE e Procuradoria da AGENERSA, que entenderam, principalmente, pelo descumprimento do Instrumento Concessivo em relação ao Anexo II, Parte 2, Item 13 - A, especificamente no que se refere aos prazos para realizar corte/religação e vistoria de instalações internas.

Ainda que se considerasse como de solicitação a data de 06/09/2013, na forma do que apenas narrou, nos autos, a Delegatária, poder-se-ia verificar o descumprimento do instrumento concessivo quanto ao período de 24h para o atendimento à solicitação realizada pela consumidora, uma vez que a CEG, depois de realizada a vistoria em 10/09/2013, alegou não ter executado a religação do gás em 11/09/2013 por erro nos trâmites de agendamento, conforme informado na DIJUR - E - 2320/2013 e constante na cópia do histórico da ocorrência juntada às fls. 05/06.



Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Gabinete do Conselheiro Roosevelt Brasil Fonseca

O dito erro de agendamento cometido, aliás, leva ao reconhecimento da violação à Cláusula primeira, § 3º, do Contrato de Concessão, uma vez que a Delegatária se obrigou a prestar serviço adequado e não pode permitir que falhas de agendamento interfiram na execução de seu principal mister, que é entregar serviço público fundamental, e de forma pontual. Tal pontualidade, lembro, é contraprestação severamente exigida do usuário, que, se não adimplir sua obrigação no tempo, pode ter seu serviço cortado.

Frise-se que, no sentido de transgressão à Cláusula primeira, § 3º, do Contrato de Concessão, se posicionaram a CAENE e a Procuradoria da AGENERSA, *ex vi* dos pareceres constantes nos autos.

Dessa forma, e considerando os curtos prazos violados pela CEG para a execução do serviço pleiteado, proponho ao Conselho - Diretor, em observância à proporcionalidade e razoabilidade:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Dez, IV, do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI c/c art. 19, IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados na ocorrência **541171**.

Art. 2º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001, de 04/09/2007.

Assim voto.

Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro - Relator

**AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO
ESTADO DO RIO DE JANEIRO
ATO DO CONSELHO DIRETOR
DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1940
DE 30 DE JANEIRO DE 2014**

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003.586/2013
Data 23/03/2013 fls.: 46
Rubrica *AVZ*

CONCESSIONÁRIA CEG - Ocorrência Nº 541171.

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 E-12/003.586/2013, por unanimidade,

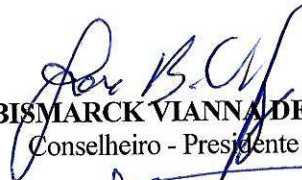
DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Dez, IV, do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI c/c art. 19, IV, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001, de 04/09/2007, em razão dos fatos apurados na ocorrência 541171.

Art. 2º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001, de 04/09/2007.

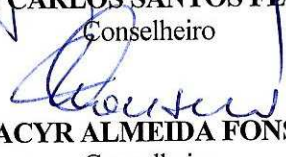
Art. 3º - Esta Deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

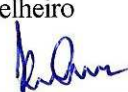
Rio de Janeiro, 30 de Janeiro de 2014


JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA
Conselheiro - Presidente


LUIGI EDUARDO TROISI
Conselheiro


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
Conselheiro


MOACYR ALMEIDA FONSECA
Conselheiro


ROOSEVELT BRASIL FONSECA
Conselheiro - Relator