



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-12/003.693/2013
Data 18/11/13 Fls.: 38
Rubrica: CEG 50201247

Processo nº.: E-12/003.693/2013.
Data de autuação: 18/11/2013.
Concessionária: CEG.
Assunto: OCORRÊNCIA 541430.
Sessão Regulatória: 25/02/2014.

RELATÓRIO

O processo foi iniciado pela SECEX, tendo em vista a CI/OUVID n.º 151/2013. Na presente, a Ouvidoria informou a existência da ocorrência n.º 541430, que versa sobre reclamação do Sr. Alan Guerra de Souza sobre demora na ligação de gás para o seu imóvel, cujo pedido foi realizado diretamente à CEG em 18/09/2013.

Do histórico da ocorrência, presente às fls. 04, extraí-se:

"Dia 18/09/2013 solicitei a instalação em minha residência, via telefone, e a atendente me informou o protocolo nº 2466843712 e deu um prazo de 48hs. Passado o prazo, liguei mais duas vezes para a CEG, dia 23/09/2013 enviei um email para ouvidoria da CEG, e foi informado de que encaminhariam a minha solicitação e reclamação ao setor responsável, sob o protocolo de atendimento 2-468519151. Até o momento, já passado os prazos informados, não resolveram nada nada."

Posteriormente, através do ofício AGENERSA/SECEX n.º 568/2013, foi dada ciência da abertura do processo à Concessionária CEG.

Em reunião interna, através da Resolução n.º 403, de 28/11/2013¹, o referido processo foi distribuído a minha relatoria.

A Concessionária CEG informou, por meio da Cartá DIJUR-E2497/13, que "...o fornecimento de gás foi liberado de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP) no dia 30/9/2013."

Ato contínuo, a Câmara Técnica, após breve histórico dos fatos, concluiu²:

¹ Fls.07.

² Fls. 12/13.



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-12/003.693/2013
Data 18/11/13 Fls.: 39
Rubrica: CUY. 50201247

"(...) Assim, diante de todo o exposto acima, foi possível constatar uma má prestação de serviço por parte da Concessionária, descumprindo desta maneira a Cláusula 4ª, Parágrafo 1º, Item 4; Cláusula 1ª, Parágrafo 3º além do Anexo II, Parte 2 - Item 13-A - corte/religação, todos do Contrato de Concessão."

Instada a se manifestar, a Concessionária CEG sustentou³:

"(...) Em relação a ocorrência n.º 541430, a CEG ratifica o fato de que o cliente permanece com o fornecimento de gás ligado desde 30/09/2013, devendo tal fato ser levado em consideração quando do julgamento do processo em enfoque.

Outrossim, evidente que a Delegatária vem envidando seus maiores esforços no sentido de realizar o atendimento de todas as solicitações de ligação de gás dentro do prazo Contratual, sendo certo de que não se pode exigir que haja 100% de cumprimento de meta de atendimento, visto que, muitas vezes, o agendamento da vistoria depende do próprio cliente.(...)"

Autos remetidos à Procuradoria⁴ desta Agência, esta, em parecer opinativo, concluiu:

"(...) Vê-se conforme documentação disposta no administrativo, que a Concessionária CEG cometeu as irregularidades descritas no Parecer da CAENE.

Constatou-se a demora no atendimento à solicitação do usuário, pois a solicitação do serviço ocorreu na data de 18/09/13, e, somente na data de 19/12/13, o gás foi liberado.

Diga-se que a própria Delegatária reconhece que não tem se havido em consonância com o Contrato de Concessão, conforme consta de seu pronunciamento de fls. 20.

(...)

³ DIJUR-E081/14, de 13/01/2014.

⁴ Fls. 21.



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

Embora tal fato não se coadune com os ditames contratuais, registre-se que no caso em foco, conforme documentação e provas dos autos, ficou evidenciado o descumprimento das cláusulas contratuais por parte da Delegatária.

(...)

Assim, em que pese o respeitável pronunciamento da Delegatária, de fls. 20, o mesmo não trouxe aos autos quaisquer elementos inibidores daquilo que foi apresentado no Parecer da CAENE, que a nosso ver, comprovadamente retrata com clareza as inconformidades cometidas pela Concessionária CEG.

Em vista disso, sugerimos a aplicação de penalidades à Delegatária, conforme ainda o apresentado pelo Órgão Técnico da AGENERSA, tendo em vista infringências ao Contrato de Concessão, no que esta disposto na Cláusula 4ª, §1º, item 4, Cláusula 1ª, §3º e ainda no disposto no Anexo II, Parte 2 - Item 13-A - corte/religação.

De fato, a Delegatária na prestação dos serviços, não obedeceu aos princípios da eficiência, qualidade e cortesia com o usuário, não prestando serviço adequado e ainda não obedecendo os prazos dispostos no Anexo II, do instrumento concessivo. (...)"

Intimada a apresentar razões finais, a Concessionária CEG sustentou:

"(...)

Ora, não é demais salientar, além de todo o já exposto nos autos, que o cliente fez a solicitação de gás em 18/09/2013 e teve seu gás ligado em 30/09/2013, assim, considerando os prazos acumulados de vistoria das instalações internas, de 72 horas e o de religação de 24 horas, verifica-se que a Concessionária atendeu ao cliente dentro de um lapso temporal razoável, o que não pode deixar de ser considerado quando do julgamento do presente processo.



Serviços Público Estadual

Processo nº E-12/003.693/2013

Data 18.11.13 Fls.: 41

Rubrica: Cely SO201247.

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CÍVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Outrossim, evidente que a Delegatária vem envidando seus maiores esforços no sentido de realizar o atendimento de todas as solicitações de ligação de gás dentro do prazo Contratual, sendo certo de que não se pode exigir que haja 100% de cumprimento de meta de atendimento, visto que, muitas vezes, o agendamento da vistoria depende do próprio cliente.(...)"

É o relatório.

José B. V. de Souza
José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator



Serviços Público Estadual
Processo nº <u>E-12/003.693/2013</u>
Data <u>18/11/13</u> Fls.: <u>42</u>
Rubrica: <u>cu. 50201247.</u>

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

Processo nº. : E-12/003.693/2013.
Data de autuação: 18/11/2013.
Concessionária: CEG.
Assunto: OCORRÊNCIA 541430.
Sessão Regulatória: 25/02/2014.

VOTO

Trata-se de análise da ocorrência n.º 541430, que versa sobre pedido de fornecimento de gás realizado, em 18/09/2013, pelo Sr. Alan Guerra de Souza para a sua residência localizada na estrada Guandu do Sape, n.º 1.450, Bloco 6, Apartamento 203, em Campo Grande/Rio de Janeiro.

Conforme depreende-se dos autos, tal ocorrência foi aberta na Ouvidoria desta Agência em 25/09/2013, data também do envio à Concessionária. Entretanto, a CEG somente enviou resposta em 20/12/2013, meio pelo qual informou que a cliente teve seu fornecimento de gás concluído em 30/09/2013.

Logo, a ocorrência permaneceu com status de aberta na Ouvidoria de 25/09/2013 até 18/11/2013, ou seja, por 54 (cinquenta e quatro) dias, momento em que foi aberto o presente processo.

Oportuno esclarecer que, às fls. 11, a Concessionária informou a liberação do fornecimento de gás no dia 30/09/2013.

Levando em consideração que o primeiro contato do usuário com a Concessionária se deu em 18/09/2013, verifica-se uma **demora de 12 (doze) dias** para proceder a realização do serviço.

A CAENE acertadamente, concluiu pelo descumprimento da Cláusula Primeira, Parágrafo Terceiro; Cláusula Quarta, Parágrafo Primeiro além do Anexo 2, Parte II, Item 13 - A - corte/relição e vistoria nas instalações internas, todos do Contrato de Concessão. Entendimento este que foi acompanhado pela Procuradoria desta Agência.

A CEG, através de suas manifestações discordou dos pareceres da CAENE e da Procuradoria e alegou, como tese de defesa, que atendeu a solicitação do usuário em "tempo razoável". Afirmando ainda, que o cumprimento de 100% das metas de atendimento não dependem só dela, mas também dos usuários.



Serviços Público Estadual
Processo nº E-12/003693/1 2013
Data 18/11/13 Fls.: 43
Rubrica: Cuy. 50201247.

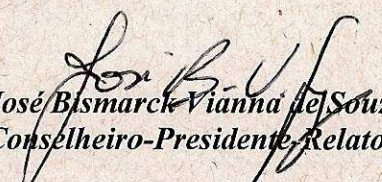
SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Desta feita, não há dúvidas quanto ao inadimplemento dos prazos previstos no Anexo II, Parte 2, item 13-A - corte/religação e vistoria nas instalações internas, do Contrato de Concessão tal como as suas Cláusula Primeira, Parágrafo Terceiro e Cláusula Quarta, Parágrafo Primeiro.

E ainda, levando em consideração as razões expostas pela CAENE e Procuradoria, não há como deixar de considerar a Concessionária CEG responsável pela demora no atendimento ao cliente na ocorrência em apreço, atuando em desarmonia com os prazos aos quais deve se submeter, motivo pelo qual sugiro ao Conselho Diretor:

- Aplicar à Concessionária CEG, penalidade de multa de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) sobre o seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, pela demora no atendimento ao cliente na ocorrência n.º 541430, 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 Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara de Política Econômica e Tarifária e Câmara de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 014/2010;
- Aplicar à Concessionária CEG, penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 c/c Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 19/2011, em razão da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA na ocorrência n.º 541430;
- Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 014/2010.

É como voto.


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

Serviços Público Estadual

Processo nº E-12/003.693/2013

Data 18/11/13 Fls.: 44

Cum. 50201247

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 1994

DE 25 DE FEVEREIRO DE 2014.

**CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA
541430.**

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 nº E-12/003.693/2013, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG, penalidade de multa de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) sobre o seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da prática da infração, pela demora no atendimento ao cliente na ocorrência nº 541430, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007.

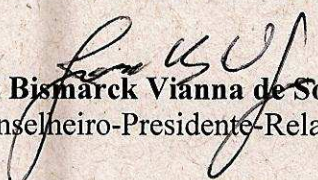
Art. 2º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara de Política Econômica e Tarifária e Câmara de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 014/2010.

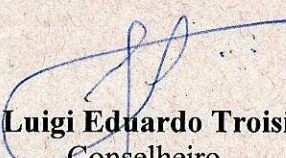
Art. 3º - Aplicar à Concessionária CEG, penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007 c/c Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 19/2011, em razão da demora no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA na ocorrência nº 541430.

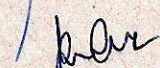
Art. 4º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a Câmara de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007 e da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 014/2010.

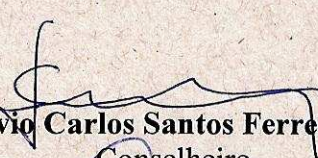
Art. 5º - A presente Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

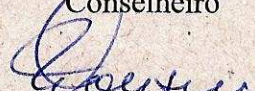
Rio de Janeiro, 25 de fevereiro de 2014.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro