



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

SERVIDO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo	E-12/003.653/2013
Data	28/10/13
Fls.	34
Rubrica	Ind. 44382719

Processo nº.: E-12/003.653/2013
Data de Autuação: 28/10/2013
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA/Prazo de atendimento à solicitação de ligação de gás. OCORRÊNCIA 540542
Sessão Regulatória: 25 de Fevereiro de 2014

RELATÓRIO

O presente processo foi instaurado através da REQ AGENERSA/SECEX Nº 452¹, de 28 de outubro de 2013, em razão da apuração a situação da ocorrência **540542**, registrada na Ouvidoria desta Agencia, referente à prestação de serviço para atendimento à solicitação do usuário, para ligação de gás.

Através da CI AGENERSA/OUVID Nº 131 de 24 de outubro de 2013 a Ouvidoria desta Agenesra informa: "*Venho solicitar as devidas providências com relação à ocorrência nº 540542, registrada nesta ouvidoria e enviada a CEG em 14/08/2013 para tratar de reclamação do Sr. Jorge de Augustines de Oliveira, e respondida somente em 07/10/2013, em descumprimento à Instrução Normativa CODIR nº 19, de 16 de Maio de 2011*".

Pela Resolução do Conselho-Diretor n.º 401², conforme reunião interna de 12/11/2013, 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 540542

Reclamação iniciada na AGENERSA em 13/08/2013:

Em 13/08/2013, "*cliente informa que fez solicitação há mais de 15 dias para ligação do gás, entrou em contato por varias vezes reclamando e foram feitos alguns agendamentos, mas não*

¹ Fls. 03.

² Fls. 09.



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-12/003.653/2013	
Data: 28/10/13	Fis. 25
Rubrica: N	TO. 44382774

compareceram. Informa que a pessoa que esta aguardando o técnico da Ceg está faltando ao serviço e não pode mais ficar aguardando por tanto tempo. Informa que no local reside uma senhora de 80 anos, que necessita fazer suas refeições. Entra em contato com a Ceg e a mesma informa prazos, mas não cumpre. Solicita providências.

Pelo Ofício AGENERSA/SECEX nº 529, de 01 de novembro de 2013, às fls. 08, a Concessionária foi devidamente informada da autuação do presente processo, no esteio das garantias constitucionais da ampla defesa e contraditório.

A CEG em 07 de Outubro de 2013, através de meio eletrônico envia a Ouvidoria desta Agerensa o histórico de atendimento deste cliente: informando "*cliente realizou a solicitação de gás (2/8), mas a instaladora demorou a realizar contato e registrou reclamação junto ao Call Center (9/8).*

O atendente gerou a reclamação para o setor errado, que direcionou para o setor responsável realizar o acerto.

Em 12/08 foi gerado novo registro de reclamação encaminhada ao setor correto.

Em 13/08 direcionei à reclamação à ECC³, que entrou em contato com cliente e agendou a realização do certificado para 15/8.

Certificado realizado em 15/8 e inspeção para colocação em carga realizada em 16/8."

A CAENE quando solicitada a se manifestar encaminha o Ofício CAENE nº 191/13, para que a Concessionária se pronuncie em relação à ocorrência 540542, aberta na Ouvidoria da AGENERSA.

A Concessionária então encaminha a DIJUR - E - 2347/13, em resposta ao Ofício da CAENE nº 191/13.

Em parecer CAENE de 06 de dezembro de 2013⁴, "*(...) houve descumprimento do Anexo II, Parte 2, Item 13-A, corte/religação -, vistoria de instalações internas - e a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão, além da Instrução Normativa CODIR Nº 19/2011, de 16/05/11, descumprimento como consequência a Clausula 4ª, Parágrafo 1º, item 11, também do Contrato de Concessão.*"

³ Empresa Contratada pela CEG

⁴ Fls. 17.



Às fls. 19 e 24, consta o Parecer FMMM/2013. Procuradoria da AGENERSA, "*Ao que se vê dos fatos narrados, notadamente do histórico de atendimento c/c alegações exaradas pela Ouvidoria da CEG, a atuação da delegatória para a solução do problema apresentado foi eivada de mora que perdurou por aproximadamente por 13(treze) dias, a contar de 02/08/2013, data da solicitação do cliente, sendo devidamente atendido somente em 16/08/2013.*

As alegações trazidas pela Concessionária CEG, as quais pretendem justificar o atraso ora confirmado pela mesma, atestam, de fato, a inadequada prestação do serviço público, eis que a demora de atendimento não encontra amparo na teoria do risco do empreendimento, uma vez que fatos/riscos inerentes à atividade regulamente desenvolvida pela empresa não a exime de eventual responsabilidade civil/administrativa.

É assim latente o descumprimento pela CEG às condições essenciais de regularidade, continuidade e eficiência, que informam, dentre outras, este princípio, na forma do §1º, art. 6º da Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995 c/c Cláusula Quarta do Instrumento Concessivo.

(...)

Como se nota, verificada está a falha na relação de consumo em espeque, eis que comprovada a mora injustificada no fornecimento de gás pela Concessionária, uma vez que a mesma possuía o prazo de 24 (vinte e quatro) horas para ligação do gás e o prazo de 72 (setenta e duas) horas para vistoria de instalações internas, na forma do Anexo II do Contrato de Concessão.

(...)

Comprovada a negligência da Concessionária CEG na solução do problema apresentado pelo cliente, torna-se devida aplicação de penalidade à delegatória.

(...)

(...), não se justifica a atuação em desconformidade com os preceitos contratuais pela CEG, uma vez que, reitere-se, lhe cabe o dever primordial de prestar serviço público adequado, de forma eficiente e contínuo, observando-se, ainda, rigorosamente a legislação vigente.

**Isto posto, esta Procuradoria sugere aplicação de penalidade à Concessionária CEG, pela inadequada prestação do serviço público, trazida pela negligência no atendimento ao cliente."*

Através do Ofício AGENERSA/SS nº. 05/14⁵, de 08/01/2014, a Concessionária CEG foi instada a apresentar razões finais, o que foi realizado por meio da DIJUR-E-099/2014⁶, de 14/01/2014, onde a

⁵ Fls. 25 - com o respectivo aviso de recebimento em 09/01/2014.



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



Concessionária "(...) Já consta dos autos informações provenientes da ouvidoria da CEG de que os acontecimentos ora discutidos tiveram vez por falha humana pontual, (...). Contudo, ainda assim, observou-se que o cliente viu-se atendido no espaço de 13 dias.

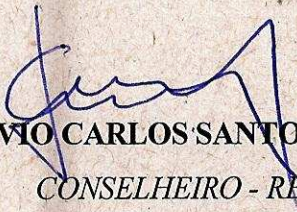
(...) O cliente viu-se a aguardar o atendimento por período superior ao que seria correto, mas o que tal espera representa em um contexto regulatório, no cenário da supremacia do interesse público, que é o bastião do Poder Fiscalizador?

A conclusão desta específica solicitação em menos de doze dias representaria a verdadeira melhoria na prestação do serviço público? É certo que não. Da mesma forma que o atraso em mais uma semana, um mês, por alguma infelicidade que escapasse das forças da Delegatária não haveria de significar que a distribuição de gás fluminense estava condenada ao insucesso.

Neste sentir é que a CEG clama (...), para que subtraia a possibilidade de aplicação de penalidade de multa à Concessionária CEG, tendo por base o tratamento dispensado por esta Delegatária para enfim dar solução ao caso em tempo hábil para reparar eventuais transtornos percebidos pelo cliente.

Pelo exposto, a CEG pugna pelo arquivamento do processo (...) sem aplicação da penalidade de multa em seu desfavor."

É o relatório,


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
CONSELHEIRO - RELATOR

⁶ Fls. 29 e 30 - protocolada nesta Autarquia em 15/01/2014.



Processo nº.: E-12/003.653/2013
Data de Autuação: 28/10/2013
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA/Prazo de atendimento à solicitação de ligação de gás.
OCORRÊNCIA 540542
Sessão Regulatória: 25 de Fevereiro de 2014

VOTO

O processo em tela tem por objetivo a análise da ocorrência **540542**, registrada na Ouvidoria desta Agência, por período superior ao estabelecido pela Instrução Normativa AGENERSA nº 19/2011, e pelo Contrato de Concessão.

A supramencionada ocorrência versa, respectivamente, sobre demora na ligação de gás. A qual passo a analisar:

1) Ocorrência 540542

Conforme consta nos autos, relativo à ocorrência 540542, o cliente informa que fez o seu pedido para ligação do gás em (02/08), entrando em contato por varias vezes com a Concessionária e informando ainda; que foram feitos vários agendamentos, mas que nenhum foi cumprido, e a ligação só foi feita com 14 dias de atraso em (16/08).

A CEG em 07 de Outubro de 2013, através de meio eletrônico enviado a Ouvidoria desta AGENERSA com o histórico de atendimento deste cliente informa que o cliente realizou a solicitação de gás (2/8), e que Certificado foi realizado em 15/8 e inspeção para colocação em carga foi realizada em 16/8.

A CAENE em seu parecer diz que houve descumprimento do Anexo II, Parte 2, Item 13-A, corte/religação -, vistoria de instalações internas - e a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão, além da Instrução Normativa CODIR Nº 19/2011, de 16/05/11, descumprimento como consequência a Clausula 4ª, Parágrafo 1º, item 11, também do Contrato de Concessão.

A Procuradoria da AGENERSA em seu turno diz que ao analisar os fatos narrados vê que a atuação da delegatória para a solução do problema apresentado foi eivada de mora que perdurou por



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-12/003.653/2013
Data	28/10/13
Fls.	39
Rubrica	G 10.44382714

aproximadamente 13(treze) dias, a contar de 02/08/2013, data da solicitação do cliente, sendo devidamente atendido somente em 16/08/2013, e assim *"a Procuradoria sugere aplicação de penalidade à Concessionária CEG, pela inadequada prestação do serviço público, trazida pela negligência no atendimento ao cliente."*

Alegando ainda a que: *"As alegações trazidas pela Concessionária CEG, as quais pretendem justificar o atraso ora confirmado pela mesma, atestam, de fato, a inadequada prestação do serviço público, eis que a demora de atendimento não encontra amparo na teoria do risco do empreendimento, uma vez que fatos/riscos inerentes à atividade regulamente desenvolvida pela empresa não a exime de eventual responsabilidade civil/administrativa."*¹

É claro o descumprimento pela CEG às condições essenciais de regularidade, continuidade e eficiência, no que diz respeito a Clausula 1ª, paragrafo 3º do Contrato de Concessão, eis que comprovada a mora injustificada no fornecimento de gás pela Concessionária, uma vez que a mesma possui o prazo de 24 (vinte e quatro) horas para ligação do gás e o prazo de 72 (setenta e duas) horas para vistoria de instalações internas, na forma do Anexo II do Contrato de Concessão.

A negligência da Concessionária CEG na solução do problema apresentado pelo cliente, torna-se carecida a aplicação de penalidade devido a atuação em desconformidade com os preceitos contratuais.

Em sede de razões finais, onde a Concessionária *"(...) A conclusão desta específica solicitação em menos doze dias representaria a verdadeira melhoria na prestação do serviço público? É certo que não. Da mesma forma que o atraso em mais uma semana, um mês, por alguma infelicidade que escapasse das forças da Delegatária não haveria de significar que a distribuição de gás fluminense estava condenada ao insucesso.*

(...)

Pelo exposto, a CEG pugna pelo arquivamento do processo (...) sem aplicação da penalidade de multa em seu desfavor."

Observo 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.

¹ Fls. 21 - Parecer Procuradoria



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-12/003.653/2013
Data	28/10/13
Folha	40
Rubrica	10.14.38.2779

Outro ponto é relacionado ao descumprimento do prazo da Instrução Normativa CODIR nº 019², para resposta à Ouvidoria.

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 pedidos formulado pela Reclamante, bem como a Ouvidoria desta Agência.

A Concessionária demorou 83 (oitenta e três) dias desde a data de abertura feita pelo cliente junto à Ouvidoria da AGENERSA em (13/08/2013), até a data de resposta da Concessionária CEG em (07/10/2013). Neste caso, a Concessionária deveria se manifestar em até 3 (três) dias, conforme Art. 2º, do capítulo II, da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 019/2011.

Com relação ao atendimento à cliente, a Concessionária demorou 14 (quatorze) dias para atendê-la desde a solicitação feita (02/08/2013), até a data da ligação do gás pela Concessionária (16/08/2013). 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.

Tendo em vista a instrução processual, bem como a fundamentação exposta, proponho ao Conselho-Diretor:

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 na Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007, c/c 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;

² 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.



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.

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. 1982

DE 25 DE FEVEREIRO DE 2014

**Ocorrência registrada na Ouvidoria da
AGENERSA/Prazo de atendimento à solicitação de
ligação de gás. OCORRÊNCIA 540542.**

**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-12/003.653/2013**, 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 na Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007, c/c 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;



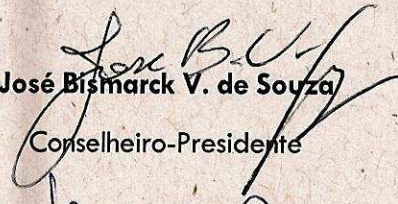
Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo	L-12/003.6531.2013
Data	28/10/13 FLS. 43
Rubrica	70.44382774

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.

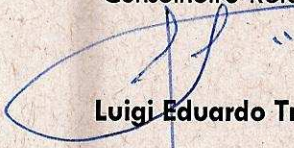
Rio de Janeiro, 25 de Fevereiro de 2014.


José Bismarck V. de Souza

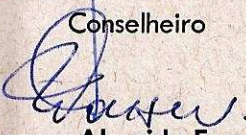
Conselheiro-Presidente


Silvio Carlos Santos Ferreira

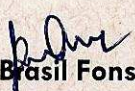
Conselheiro-Relator


Luigi Eduardo Troisi

Conselheiro


Moacyr Almeida Fonseca

Conselheiro


Roosevelt Brasil Fonseca

Conselheiro