



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

Processo nº : E-12/003.628/2013
Data de autuação: 17/10/2013
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência nº 540827
Sessão Regulatória: 26 de junho de 2014

RELATÓRIO

O presente Relatório foi aberto por solicitação da Secretaria Executiva desta Agência Reguladora tendo em vista a ocorrência registrada na Ouvidoria desta AGENERSA sobre demora na ligação de gás na residência da Sra. Nancy Gonçalves Ferreira Jenny, na Tijuca, Rio de Janeiro. A Ocorrência foi registrada em 26/08/2013 e encaminha da à CEG na mesma data.

Segundo a cliente, em 30/07/2013 fez sua primeira solicitação para ligação de gás e teve visita agendada em 20/08/2013. Entretanto, nenhum representante da Concessionária compareceu a sua residência.

Em resposta à Ouvidoria da AGENERSA, em 12/09/2013, a Concessionária esclareceu que *“este endereço pertence ao Projeto Casa, os técnicos realizam a vistoria e, identificando alguma irregularidade, o cliente é orientado de acordo com as normas técnicas. Em visita realizada 11/09/2013 identificamos as seguintes exigências:*

- *Inexistência de ventilação superior e inferior*
- *PI (cabine de medidores) em desacordo com o RIP (Regulamento de Instalações Prediais)”*

Ainda em 12/09/2013 a Ouvidoria da AGENERSA pediu esclarecimentos com relação à demora no atendimento à cliente, sendo respondida em 16/09/2013.

Não satisfeita com as informações recebidas, a OUVIDORIA voltou a questionar a Concessionária em 16/09/13, sendo respondida em 16/10/13.

Em Parecer de fls. 18/19 a CAENE, após análise dos fatos, opina pelo descumprimento do Anexo II, Parte 2, Item 13-A, corte/religação; vistoria de instalações internas, e a da Cláusula 1a, Parágrafo 3º,



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 nº E-12/003-628/2013

Data 17/10/2013 Fls.: 51

Rubrica: DC 10: 4433478-7

ambos do Contrato de Concessão, além da Instrução Normativa CODIR Nº19/2011, de 16/05/11, descumprindo com consequência a Cláusula 4, Parágrafo 1º, item 11, também do Contrato de Concessão.

A Procuradoria da AGENERSA entende que *“assim sendo, forçoso concluir que a Concessionária deixou de atender a um dos requisitos norteadores da concessão do serviço público, qual seja, a de sua prestação adequada.”*

Em Razões Finais a Concessionária Reitera suas manifestações anteriores.

É o relatório.


Luigi Troisi

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

Serviço Público Estadual

Processo nº 6-12/003.628/2013

Data 17/10/2013 Fls.: 52

Rubrica: 00 10:4430478-7

Processo nº : E-12/003.628/2013
Data de autuação: 17/10/2013
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência nº 540287
Sessão Regulatória: 26 de junho de 2014

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
EMENDA CARMIM
Processo nº E- 12, 003.628, 13
Data: 17, 10, 13 Fls. 52
Data da Retificação: 07, 07, 14
Responsável: Luigi Troisi
Conselheiro
ID Funcional: 4429960

VOTO

O presente Regulatório foi aberto por solicitação da Secretaria Executiva desta AGENERSA tendo em vista a ocorrência registrada na Ouvidoria desta Agência Reguladora sobre demora na religação de gás. A Ocorrência foi registrada em 26/08/2013, pela Sra. Nancy Gonçalves Pereira Jenny, residente na Tijuca, Rio de Janeiro.

Segundo a cliente, seu primeiro contato foi realizado em 30/07/2013. Alega que nesta ocasião a Concessionária agendou visita para 20/08/2013 à qual não compareceu. Ao verificar o motivo do não comparecimento, a atendente do Call Center da CEG informou à cliente que não havia visita agendada para a referida data e que esta deveria aguardar novo contato dentro de cinco dias. Por este motivo, a cliente recorreu a esta Agência Reguladora.

Provocada pela Ouvidoria da AGENERSA, em 12/09/2013 a Concessionária informa a cliente—com cópia para a Ouvidoria da AGENERSA—que este endereço pertence ao Projeto Casa e que “*em visita realizada no dia 11/9/2013, identificamos as seguintes exigências: - Inexistência de Ventilação superior e inferior; - P1 (Cabine de Medidores) em desacordo com o RIP (Regulamento de Instalação Prediais). Esclarecemos que essas exigências poderão ser executadas por empresa particular do ramo gasista*”. Nessa oportunidade a CEG solicita à cliente que entre em contato tão logo as irregularidades sejam sanadas.



Nesta mesma data, a Ouvidoria da AGENERSA requer à Concessionária que envie o histórico do atendimento. No dia 16/09/2013, a CEG informa o seguinte: *“Conforme informação da área, cliente foi encaminhada para agendamento do projeto casas em 15/08. Após contato com a Sra. Nancy, a mesma confirmou agendamento para 20/8/2013 no período da manhã. No dia 20/8/2013 às 10:58 a equipe esteve no local, aguardando até 11:15 e não havia ninguém no local, (...). Após essa visita a cliente só entrou em contato no dia 21/8¹ pedindo informação se o técnico foi ao local no dia 20/8 [além de ter] reclamação registrada por esta Agência. No dia 9/9, entramos em contato com a cliente, e a mesma confirmou que a casa está vazia e o serviço foi agendado para o dia 11/9, com horário marcado.”*

Insatisfeita com as informações prestadas, ato contínuo a Ouvidoria da AGENERSA solicitou os seguintes esclarecimentos adicionais, os quais apenas foram respondidos decorridos 30 dias, em 16/10/2013:

“1) SE ELE [o cliente] SOLICITOU A LIGAÇÃO NO DIA 30/07/13, POR QUE O PEDIDO SÓ FOI ENCAMINHADO NO DIA 15/08/13? Devido a problema interno no setor responsável, o contato para agendamento foi realizado no dia 15/8/2013; após contato com a Sra. Nancy, a mesma confirmou agendamento para 20/08 pela manhã.

2) E POR QUE SÓ FOI AGENDADO PARA O DIA 20/08/13? EM QUE DIA FOI FEITO ESSE AGENDAMENTO? Após contato com a Sra. Nancy, a mesma confirmou agendamento para 20/08 pela manhã. Dia 15/8/2013.

3) POR QUE SÓ ENTRARAM EM CONTATO NOVAMENTE COM O CLIENTE NO DIA 09/09/13? Entramos em contato no dia 10/09/2013 através de solicitação da Ouvidoria/AGENERSA, pois na vistoria do dia 20/08/2013, onde a cliente estava ausente, foi deixada uma notificação com o telefone do 0800 da CEG e não houve retorno da cliente².

¹ Grifo meu

² Grifo meu



4) *POR QUE SÓ REAGENDARAM PARA O DIA 11/09/13? Disponibilidade da cliente.*

Os autos foram então remetidos à CAENE que mais uma vez deu à Concessionária a oportunidade de se manifestar sobre a ocorrência em exame, que através da DIJUR-E-2227/13³ não acrescentou fatos novos. Ressalta a CAENE que após contato telefônico com a cliente confirmou que o serviço de fornecimento de gás foi colocado em carga em 01/11/13. Conclui pelo descumprimento contratual por parte da Concessionária CEG, especificamente do prazo disposto no Anexo II, Parte 2, Item 13-A, Corte-Religação, Vistoria de Instalações Internas, bem como da Cláusula 1ª, §3º. Acrescenta a Câmara Técnica que houve descumprimento da Instrução Normativa CODIR nº 19/2011 c/c Cláusula 4ª, §1º, item 11 do Contrato de Concessão.

O Parecer de lavra da Procuradoria da AGENERSA após relato dos fatos, entende que resta incontroversa nos autos a demora da Concessionária em atender à reclamante uma vez que, conforme afirmado pela própria CEG, o pedido foi feito pela usuária em 30/07/13 e no entanto o contato por parte da Delegatária para o agendamento do serviço somente se deu 16 (dezesesseis) dias após, em 15/08/13. E corrobora com o entendimento da CAENE quanto ao descumprimento Contratual.

Ressalta ainda a Procuradoria que não há elementos nos autos que torne possível confirmar a alegação da cliente de que a Concessionária não compareceu à visita agendada. Desta forma, entende o Órgão Jurídico que, admitindo-se a possibilidade de a usuária ter descumprido o agendamento, não deve ser computado o período compreendido entre o agendamento inicial de 20/08/2013 e o novo contato realizado pela CEG após a provocação da Ouvidoria da AGENERSA em 10/09/2013.

³ Fls. 16/17, protocolizada na AGENERSA em 19/11/2013



Em Razões Finais a Concessionária discorda dos pareceres da CAENE e da Procuradoria, afirmando que após o agendamento frustrado em 20/08/2013, a cliente somente voltou a entrar em contato em 09/09/2013, tendo a visita sido agendada para 11/09/2013 e, nesta data, foram constatadas desconformidades que necessitavam ser sanadas. Acrescenta a CEG que novo contato por parte da cliente somente foi realizado em 30/10/2013 solicitando colocação em carga, o que efetivamente ocorreu em 05/11/13.

Compulsando os autos, verifico que a Concessionária CEG apresentou informações conflitantes em seus relatos, senão vejamos: Em 16/09/2013, em retorno à Ouvidoria da AGENERSA, a CEG relatou que após a visita frustrada de 20/08/2013, "*a cliente só entrou em contato no dia 21/8*". Mais tarde, em 16/10/2013, ao responder as indagações feitas pela Ouvidoria, assim como em sede de razões finais, afirma que após a referida visita não houve qualquer contato por parte da cliente.

Não se pode ter por aceitável que esta delegatária, de quem se espera expertise e eficiência, tendo inclusive recebido a Certificação ISO 9001, seja incapaz de apresentar coerência ao relatar as ocorrências aos diversos órgãos desta AGENERSA. As informações prestadas pela Delegatária a qualquer dos órgãos desta Agência devem sempre espelhar a realidade dos fatos. A transparência é um dos princípios basilares da relação entre cliente, Concessionária e Ente Regulador. Sua observância é imprescindível na descrição dos eventos e na prestação de informações, sob pena de perda da credibilidade daquele que não apresenta um relato condizente com a realidade.

Entendo que, no caso em exame, a Concessionária não se houve de acordo com os pressupostos contratuais de prestação de serviço público adequado. Isso porque o primeiro contato da cliente ocorreu 30/07/2013 sendo que "*devido a problema interno no setor responsável*" o contato com a cliente foi feito em 15/08/2013, somente após transcorridos 16 dias. A visita foi agendada para 20/08/2013. Não consta dos autos qualquer indicação de que esta data foi escolhida pela conveniência da cliente. Portanto, entendo que a primeira visita só foi agendada após terem transcorridos 21 dias do contato inicial da cliente. Com efeito, justificativa apresentada pela



Concessionária relativa a problemas de ordem interna não é suficiente para afastar a sua responsabilidade no descumprimento do prazo contratual.

A despeito de a cliente afirmar que a Concessionária não compareceu ao referido agendamento, fato contestado pela Concessionária, não há elementos nos autos que nos permitam afirmar a quem assiste razão. Certo é que este agendamento restou frustrado. Entretanto, uma vez que, de acordo com a própria CEG a cliente entrou em contato no dia seguinte, 21/08/2013, não se justifica que o novo contato com a mesma só tenha ocorrido em 10/09/2013, sendo nova visita agendada para 11/09/2013, onde foram constadas desconformidades. Transcorreram, até aqui, 42 dias a partir do contato inicial.

Uma vez que o novo contato por parte da cliente só foi realizado 30/10/2013, este período em que a cliente restou silente não será computado nos cálculos do *quantum* da penalidade a ser aplicada à Concessionária devido à prestação inadequada de serviço. Conforme afirma a Concessionária, a cliente foi posta em carga em 05/11/2013, perfazendo um total de 48 dias para que a cliente tivesse sua solicitação atendida.

Outrossim, entendo que a CEG não dispensou a atenção devida à Ouvidoria da AGENERSA, descumprindo os prazos previstos na Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 019/2011.

Isto posto, proponho ao Conselho Diretor:

- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no montante de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 1ª, §3º e Anexo II,



Parte 2, item 13 A – colocação/retirada/substituição de medidores, do Contrato de Concessão;

- Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE e a CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007;
- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência em razão do descumprimento do disposto no art. 2º da Instrução Normativa CODIR nº 019/2011;
- Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007.

É o voto,


Luigi Troisi

Conselheiro Relator



Serviço Público Estadual

Processo nº 6-12/003-628/2013

Data 17/10/2013 Fls.: 58

Rubrica: 10:4435478-7

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
Conselho-Diretor

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 540287
DE 26 DE JUNHO DE 2014**

CONCESSIONÁRIA CEG – OCORRÊNCIA Nº 540287

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
EMENDA CARMIM	
Processo nº E-12/003-628/2013	
Data: 17/10/13	Fls.: 58
Data da Retificação: 07/11/14	
Responsável: Luigi Troisi	
ID Funcional: 4429960-5	

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-12/003.628/2013, por unanimidade,

DELIBERA:

- Art. 1º** - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no montante de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 1ª, §3º e Anexo II, Parte 2, item 13 A – colocação/retirada/substituição de medidores, do Contrato de Concessão;
- Art. 2º** - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE e a CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007;
- Art. 3º** - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência em razão do descumprimento do disposto no art. 2º da Instrução Normativa CODIR nº 019/2011;
- Art. 4º** - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007.
- Art. 5º** - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 26 de junho de 2014.

JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA
Conselheiro-Presidente

LUIGI TROISI
Conselheiro-Relator

ROOSEVELT BRASIL FONSECA
Conselheiro

MOACYR ALMEIDA FONSECA
Conselheiro

SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
Conselheiro