



Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003-687/2013
Data 18/11/2013 Fls.: 45
Rubrica: DC 10.4430478-7

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

Processo nº : E-12/003.687/2013
Data de autuação: 18/11/2013
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência nº 541137.
Sessão Regulatória: 26 de junho de 2014

RELATÓRIO

Trata-se de processo regulatório instaurado tendo em vista a ocorrência 541137 registrada na Ouvidoria desta AGENERSA em 10/09/2013, na qual o usuário Alexandre Gomes Cruz reclama sobre a demora na ligação de gás em seu imóvel localizado no Grajaú, segundo o mesmo solicitada desde julho/2013.

Em 19/09/2013, a CEG informou ao cliente, com cópia para a Ouvidoria da AGENERSA, que *“o fornecimento de gás foi liberado em 17/09/13, de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP)”*.

Consta à fl. 08, cópia da Resolução do Conselho-Diretor nº. 403, de 28/11/2013, pela qual se verifica a distribuição do feito à minha Relatoria, sendo o processo encaminhado ao meu Gabinete em 06/12/2013.

Instada a se manifestar, a CAENE apresenta parecer¹ onde ressalta que a Concessionária em momento algum questiona as afirmações feitas pelo cliente e, portanto, a Câmara Técnica as considera em sua avaliação, concluindo que *“decorreu-se um prazo de aproximadamente 67 dias até o fornecimento de gás ser liberado”*.

¹ Fl. 11



Serviço Público Estadual

Processo nº 6-12/003.687/2003

Data 18 / 11 / 2003 Fls.: 46

Rubrica: 00 10:4430478-7

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

Na data de 07/01/2014, a Concessionária CEG protocoliza nesta Agência a Carta DIJUR-E-032/14², pela qual, após breve relato, afirma que “a solicitação de gás foi realizada em 7/8/2013. E que em 8/8, entrou em contato com o Srº Alexandre, e o mesmo tomou ciência do agendamento do atendimento para o dia 13/8/2013 na parte da manhã.

Em 13/8/2013 — Vistoria com Exigência. A tubulação com escapamento de 2 l/h. Resina será agendada depois do projeto. Necessário remanejamento do aquecedor para área de serviço, pois chaminé está inadequada. Projetista agendado para o dia 14/8/2013 na parte da manhã.

Em 14/8/2013 — Cliente solicitou atendimento para o dia 15/8/2013. Em 15/8/2013 — Realizado croqui, metragem de 23,05 metros 22 mm.

Em 30/8/2013 — Feito contato com o cliente e passada as informações sobre a nova tubulação, porém o mesmo deseja por e-mail. Entrar em contato em 2/9/2013 para agendar obra.

Em 2/9/2013 — Agendado obra de nova tubulação para o dia 3/9/2013.

Em 11/9/2013 — Feito contato com o cliente e agendado aplicação de resina para o dia 12/9/2013.

Em 13/09/2013 — Remanejamento do aquecedor para área de Serviço, Sendo o fornecimento de gás liberado no dia 17/9/2013, de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP)”.


Em 19/02/2014, por solicitação da CAENE, a Concessionária envia mídia contendo todas as gravações dos contatos telefônicos realizados entre essa e o cliente. Após exame dos autos e das gravações, a Câmara Técnica ressalta a discrepância entre as informações prestadas pela CEG (por correspondência) e as gravações encaminhadas pela mesma. Diante disso, a CAENE entrou em contato com o cliente em 27/02/2014, apurando que o mesmo “desconhece a sequência de fatos

² Fls. 19/20.



Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003.687/2013

Data 18 / 11 / 2013 Fls.: 47

Rubrica: DC 10: 4430478 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

apresentadas pela Concessionária, afirmando que após a primeira visita, a CEG só retornou ao local muito tempo depois, -além de não ter sido realizado o remanejamento do ponto do aquecedor”, informações essas que diferem do relatado pela CEG através da DIJUR-E-032/14.

Em 17/01/2014, a Procuradoria da AGENERSA apresenta Parecer³, por meio do qual ressalta que “*com efeito, a gravação acostada nos autos pela delegatária joga por terra toda a sua argumentação, denotando, pois, a má prestação do serviço delegado e consequente descumprimento de prazos contratuais*”.

Em razões finais a CEG alega entender que “*a reclamação do objeto do presente processo não justifica aplicação de penalidade*”.

É o Relatório


Luigi Troisi

Conselheiro-Relator

³ Fls. 34/38.



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-12/003.687/2013

Data 18/11/2013 Fls.: 48

Rubrica: DC 10.4430478-7

Processo nº : E-12/003.687/2013
Data de autuação: 18/11/2013
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência nº 541137.
Sessão Regulatória: 26 de junho de 2014

VOTO

Trata-se de processo regulatório instaurado tendo em vista a ocorrência 541137 registrada na Ouvidoria desta AGENERSA em 10/09/2013, na qual o usuário Alexandre Gomes Cruz reclama sobre a demora na ligação de gás em seu imóvel localizado no Grajaú, em 07/08/2013.

Em 19/09/2013, a CEG informou ao cliente, com cópia para a Ouvidoria da AGENERSA, que *“o fornecimento de gás foi liberado em 17/09/13, de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP)”*.

Instada a se manifestar, a CAENE apresenta parecer¹ onde ressalta que a Concessionária, em momento algum, questiona as afirmações feitas pelo cliente. Portanto, esses dados são considerados para a avaliação realizada pela Câmara Técnica., que conclui pelo descumprimento contratual.

Na data de 07/01/2014, a Concessionária CEG protocoliza nesta Agência a Carta DIJUR-E-032/14². Nesta correspondência a CEG faz um breve relato e apresenta o histórico de atendimento afirmando que o primeiro contato realizado pelo cliente foi em 07/08/2013. Acrescenta que *“Em 13/09/2013— Remanejamento do aquecedor para área de Serviço³, sendo o fornecimento de gás liberado no dia 17/9/2013, de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP)”*.

¹Fl. 11

² Fls. 19/20.

³ Grifo meu



Serviço Público Estadual

Processo nº G-12/003.687/2013Data 18/11/2013 Fls.: 49Rubrica: OC 10-4430478-4Governo 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

Com vistas a maiores esclarecimentos, CAENE requer à Concessionária que envie todas as gravações dos contatos telefônicos realizados com este cliente. Após exame dos autos e das gravações, a Câmara Técnica ressalta a discrepância entre as informações prestadas pela CEG através da DIJUR-E-032/2014 e as gravações encaminhadas pela mesma.

Diante disso, a CAENE entrou em contato com o cliente em 27/02/2014, apurando que o mesmo *“desconhece a sequência de fatos apresentadas pela Concessionária, afirmando que após a primeira visita, a CEG só retornou ao local muito tempo depois, além de não ter sido realizado o remanejamento do ponto do aquecedor”*⁴, informações essas que diferem do relatado pela CEG através da referida DIJUR.

Em 17/01/2014, a Procuradoria da AGENERSA apresenta Parecer⁵, por meio do qual ressalta que *“com efeito, a gravação acostada nos autos pela delegatária joga por terra toda a sua argumentação, denotando, pois, a má prestação do serviço delegado e consequente descumprimento de prazos contratuais”*.

Em razões finais a CEG alega entender que *“a reclamação do objeto do presente processo não justifica aplicação de penalidade”*. Entretanto, nesta oportunidade, a Concessionária não faz qualquer menção quanto ao conflito entre as informações prestadas pela mesma e o relato apurado nas gravações.

Após análise dos autos e das gravações pela Assessoria deste Gabinete, resta patente que houve má prestação do serviço por parte da Concessionária, senão vejamos. Durante a visita quando foi realizada a vistoria das instalações internas do cliente, o técnico da Delegatária apontou a necessidade da mudança do local do aquecedor. Para tanto, fazia-se necessária a visita de um projetista, o que efetivamente ocorreu. Entretanto, não foi dada qualquer continuidade à prestação do serviço, mesmo diante das reiteradas solicitações por parte do cliente.

⁴ Grifo meu

⁵ Fls. 34/38.



Certo é que, na mídia magnética enviada pela CEG, verifica-se que efetivamente o primeiro contato feito por parte do cliente deu-se em 07/08/2013, conforme afirmado pela Delegatária. Por outro lado, na gravação datada de 06/09/2013, pode-se constatar que o cliente informa à Concessionária que **desistiu do remanejamento do aquecedor e instalou um chuveiro elétrico** e requer que o fornecimento seja liberado apenas para o fogão, o que efetivamente ocorreu em 17/09/2013.

Isto posto, resta evidente que não procede a informação prestada pela Concessionária CEG de que em 13/09/2013 houve remanejamento do aquecedor, uma vez as gravações contradizem este dado e que o próprio cliente, em 27/02/2014, confirma à CAENE que isso de fato não ocorreu.

Chamo a atenção da Concessionária ao fato de que as informações por ela prestadas devem sempre espelhar a realidade dos fatos. Não se pode ter por aceitável que, uma empresa detentora de concessão de serviço público, tendo inclusive recebido a Certificação ISO 9001, de quem se espera expertise e eficiência, incorra em erro tão primário ao prestar informações sobre uma simples ocorrência. A transparência é um dos princípios norteadores da relação entre cliente, Concessionária e Ente Regulador. Sua observância é imprescindível na descrição dos fatos e na prestação de informações, sob pena de perda da credibilidade daquele que não apresenta um relato condizente com a realidade.

Tendo em vista que resta incontroverso que o primeiro contato do cliente com a Concessionária ocorreu em 07/08/2013 e que o mesmo foi posto em carga em 17/09/2013, forçoso concluir que houve descumprimento contratual dos prazos previstos no Anexo II, Parte 2 itens 13 A e B, bem como do disposto nas Cláusulas Primeira, §3º e Quarta *caput*.



Serviço Público Estadual

Processo nº G-12/003.687/2013

Data 18 / 11 / 2013 Fls.: 51

Rubrica: OC 10:4430478.7

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

Desta forma, 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 Cláusulas Primeira, §3º e Quarta, *caput*, bem como do Anexo II, Parte 2, itens 13 A e B 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;

É o voto.


Luigi Troisi

Conselheiro-Relator



Serviço Público Estadual

Processo nº E-121003.687/2013

Data 18/11/2013 Fls.: 52

Rubrica: 00 10:4430478-7

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 0122
DE 26 DE JUNHO DE 2014

CONCESSIONÁRIA CEG – OCORRÊNCIA Nº 541137.

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-12/003.687/2013, por unanimidade,

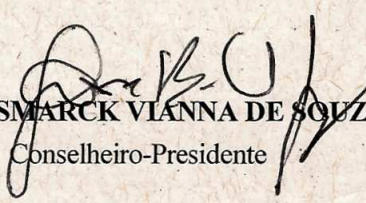
DELIBERA:

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 Cláusulas Primeira, §3º e Quarta, *caput*, bem como do Anexo II, Parte 2, itens 13 A e B do Contrato de Concessão;

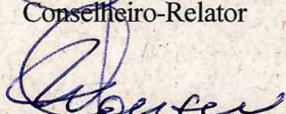
Art. 2º - . Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE e a CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007;

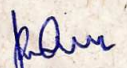
Art. 3º - . Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

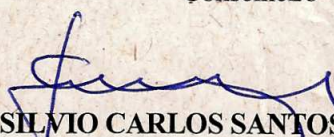
Rio de Janeiro, 26 de junho de 2014.


JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA
Conselheiro-Presidente


LUIGI TROISI
Conselheiro-Relator


MOACYR ALMEIDA FONSECA
Conselheiro


ROOSEVELT BRASIL FONSECA
Conselheiro


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
Conselheiro